

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Accueillir différents publics au sein d'entreprises, associations ou administrations.

Répondre aux demandes, traiter les réclamations et évaluer la satisfaction de l'interlocuteur.

Réaliser des opérations commerciales, la vente de services ou des tâches administratives.

Contribuer à valoriser l'image de l'entreprise.

### En clair...

#### VOUS AVEZ ENVIE DE :

Accueillir et orienter différents types de public

Gérer le flux de public

Organiser et gérer des projets

Développer la relation commerciale

Gérer les réclamations clients

Maîtriser les outils bureautiques



*Apprentissage possible en Terminale*

#### Orientation

Tu choisis

en **seconde**, la famille de métiers

### MRC

(Métiers de la Relation Client)

## Vers quels métiers ?

**HÔTE(SSE) ÉVÉNEMENTIEL(LE)**

**HÔTE(SSE) D'ACCUEIL**

**TÉLÉ-HÔTE(SSE)**

**TÉLÉ-CONSEILLER(ÈRE)**

**STANDARDISTE**

**AGENT MULTISERVICES  
D'ACCUEIL (Hôpitaux)**

**AGENT D'ESCALE OU  
D'ACCOMPAGNEMENT  
(Domaine du transport)**

**ASSISTANTE COMMERCIALE**

**COMMERCIAL**

**Baccalauréat Professionnel**

# MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Formation complète en 3 ans

# EN VENTE DE SERVICES



## LA FORMATION

Formation possible en apprentissage en Terminale

84 semaines de formation au lycée réparties sur 3 années.

### Enseignement général

- Mathématiques
- Langue vivante A
- Langue vivante B
- Français
- Histoire / géographie / éducation civique
- Art appliqués et culture artistique
- Education physique et sportive

### Enseignement professionnel

- Economie-droit
- Prévention santé environnement
- Gestion de l'accueil multi canal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gestion de l'information et des prestations organisationnelles
- Gestion de la relation commerciale

### Ton parcours

Tu choisis

en seconde, la famille de métiers

**MRC**

(Métiers de la Relation Client)



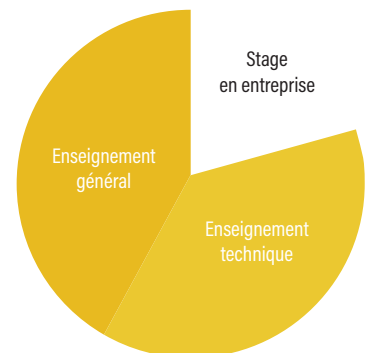
### Et après ?

20%

deviennent  
**ACTIFS**

80%

continuent en  
**ETUDES  
SUPERIEURES**  
BTS, BUT



## LES +

- **22 SEMAINES** de formation en entreprise \*
- Section européenne Italien
- Formation très polyvalente (accueil, tourisme, commerce, administratif)
- Eventail de métiers ou de poursuites d'études

\* 4 semaines en 2<sup>nd</sup>, 6 semaines en 1<sup>re</sup>, 12 semaines en terminale.