

→ CHAMP D'ACTIVITÉ :

Le titulaire du BAC PRO « SERVICES (Accueil - Assistance - Conseil) » exerce son activité dans le domaine des services au public, c'est-à-dire dans toutes les situations qui mettent en présence, dans une situation interpersonnelle, un client ou un usager et un employé chargé de la fourniture d'une prestation.

→ CONTEXTE PROFESSIONNEL :

Métiers visés :

- Employé d'accueil,
- Agent d'information,
- Vendeur conseil en services ,
- Chargé de relations avec la clientèle,
- Assistant technico-commercial,
- Employé de S.A.V.,
- Agent litiges transport,
- Hôte-secrétaire,
- Assistant de clientèle,
- Conseiller clientèle.

→ TYPES D'ENTREPRISES :

- Entreprises de services aux particuliers : location, transport, banque, immobilier, etc.,
- Entreprises commerciales : grande distribution, service après vente, France Télécom, EDF,
- Administrations,
- Collectivités territoriales.

INFORMATION COLLECTIVE LE :

20 avril 2010 à 9h00 ou le
18 mai 2010 à 9h00 au
C.F.R.E.P. / A.I.L.

Z.A.C. la Gandonne - Chemin des Ventadouiro
13300 - SALON DE PROVENCE
Tél. : 04.90.53.56.40



BAC PRO « SERVICES (Accueil - Assistance - Conseil) »

BAC PRO

SERVICES

(Accueil – Assistance – Conseil)

CENTRE DE FORMATION ET DE RECHERCHE EN ÉDUCATION PERMANENTE
ZAC la Gandonne - Chemin des Ventadouiro - 13300 SALON DE PROVENCE
☎ 04.90.53.56.40 - 📠 04.90.42.26.71 - Courriel : cfrep.salon@fail13.org

Association reconnue d'utilité publique par décret ministériel du 8 décembre 1926

CONTENU DE LA FORMATION TECHNIQUE

→ COMPÉTENCES D'ORDRE RELATIONNEL

- Établir et faciliter la relation de communication
- Répondre aux demandes et aux attentes
- Évaluer la satisfaction de l'interlocuteur (client, usager)
- S'intégrer au sein d'une équipe
- Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise

→ COMPÉTENCES D'ORDRE ORGANISATIONNEL

- Se situer dans l'entreprise, agir sur son espace de travail
- Exploiter l'information
- Utiliser les outils de traitement de l'information et de la communication
- Situer son action dans le cadre d'une équipe
- Gérer son temps
- Prévoir et analyser des résultats

→ COMPÉTENCES D'ORDRE COMMERCIAL

- Identifier la ou les populations cibles et leurs attentes
- Identifier les orientations de l'entreprise en matière de politique de service
- Adapter son offre de service
- Faire évoluer l'offre de service de l'entreprise
- Assurer le suivi, le développement et l'adaptation de l'offre

→ ADAPTATION À L'ENVIRONNEMENT

- S'intégrer dans une équipe ou plusieurs équipes du monde professionnel
- Effectuer des activités au sein de cette (ou ces) équipe(s)
- Monter un projet en situation réelle

DÉBUT DE FORMATION : prévu le 07 juin 2010

FIN DE FORMATION : prévue le 20 juin 2011

DURÉE DE LA FORMATION :

1736 heures de formation dont :

- 1 106 heures en centre
- 630 heures en entreprise