

METIERS DE LA RELATION CLIENT

Vendre ne s'improvise pas. Habillement, automobile, assurance, alimentation, immobilier, hôtellerie, transport, santé, et l'ensemble des entreprises du secteur marchand font appel à des professionnels de l'accueil et de la relation client afin de vendre au mieux leurs produits aux consommateurs.

Le commerce emploie aujourd'hui 3 millions de personnes et sera le secteur le plus créateur d'emplois d'ici 2030 en France,

Travailler dans ce domaine c'est participer à la réalisation d'activités spécifiques professionnelles du **commerce**, de la **vente**, de l'événementiel et des transports.

Etre un **employé polyvalent** : accueillir en face à face ou au téléphone, informer, orienter et contacter les clients ou les usagers.

- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Employé de commerce
- Employé libre-service
- Vendeur conseil
- Responsable rayon
- Représentant
- Chargé de clientèle
- Agent immobilier



Les
Ardilliers
Lycée des métiers & UFA



1, Quai du Jagueneu
BP 269
49421 SAUMUR cedex

contact@les-ardilliers.org
www.les-ardilliers.org



web

Pour ces métiers le lycée Les ARDILLIERS propose une formation

BAC PRO

ARCU

Accueil relation clients et usagers



COMMUNIQUER
ACCUEILLIR
ASSISTER
CONSEILLER
ANIMER
VENDRE DES SERVICES
FIDELISER

COMMERCE



COMMUNIQUER
COMMANDER
RECEPTIONNER
APPROVISIONNER
IMPLANTER
CONSEILLER
FIDELISER

VENTE



COMMUNIQUER
PROSPECTER
CONSEILLER
CONVAINCRE
ARGUMENTER
NEGOCIER
FIDELISER

LES HORAIRES

Enseignement professionnel (15 h):

Pratiques professionnelles
Eco droit
PSE

Enseignement Général (15 H)

Français – Histoire –Géographie– ECJS	5 H
Maths	2 H
LV : Anglais, Espagnol, Allemand	4 H
Education Artistique	1 H
EPS	2 H

LES STAGES

22 semaines
de formation en milieu
professionnels

Les stages servent de support à l'examen

Et après?

Vie active
BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Clients
BTS Support à l'action managériale
BTS Banque Assurance
BTS Vente de produits touristiques
Mention complémentaire Accueil dans les transports

BTS Management des Unités Commerciales
BTS Gestion de la PME
BTS Tourisme
BTS Professions Immobilières
BTS COMPTA GESTION
Mention complémentaire Accueil et Réception