

BAC PROFESSIONNEL SERVICES

Accueil, Assistance, Conseils - sous contrat d'alternance

Objectifs de Formation

- ◆ Détecter les besoins de la clientèle ou des usagers
- ◆ Améliorer les services en adoptant une communication commerciale appropriée
- ◆ Présenter un service sur le marché

Déroulement de la Formation

Formation sur 2 ans avec statut de salarié permettant au jeune de concilier pratique et théorie

◆ En Entreprise :

- ◆ 32 semaines par an dont 5 semaines de congés payés
- ◆ Le jeune est suivi par un responsable de l'entreprise. Ce " tuteur " le formera aux techniques relationnelles, à la culture de l'entreprise et aux différentes tâches administratives de l'entreprise.

◆ Au centre de formation :

- ◆ 20 semaines en 1^{ère} année et 21 semaines en 2^{ème} année
- ◆ Enseignement :
 - Matières générales : histoire-géographie / français / anglais
 - Matières professionnelles dispensées autour de 3 pôles "Vendre", "Gérer" et "Animer" : mathématiques générales et financières, gestion commerciale, droit, économie, marketing, techniques de vente et techniques de communication, informatique
- ◆ Evaluations et contrôles des connaissances :
 - Contrôles continus en cours de formation (44% de la note finale) : sport, arts appliqués, 4 évaluations en entreprise, réalisation d'une animation / promotion en entreprise
 - Recherches, enquêtes, exposés, dossiers et soutenance
 - 2 Bacs blancs par an portant sur les disciplines présentées en épreuves terminales
- ◆ Sessions spécialisées :
 - Animation / promotion en entreprise
 - Stage de 3 semaines dans un pays de l'Union Européenne (programme Leonardo da Vinci validé par l'Europass)

Débouchés

- ◆ Conseiller dans les services marchands
 - ◆ Agent d'accueil et d'information (centres commerciaux, mairies, hôtellerie de luxe, agences immobilières...)
- ◆ Chargé de relation clientèle (télévente, messagerie, vente par correspondance, services clientèle, administration)

Conditions d'Admission

- ◆ Etre titulaire d'un des diplômes suivants : BEP VAM / CAP Vente multi spécialités ou sur dérogation du recteur d'Académie, être titulaire d'un CAP ou BEP d'un secteur différent ou sortir d'une classe de 1^{ère} (avoir effectué une année complète)
- ◆ Avoir entre 16 et 25 ans
- ◆ Satisfaire à un entretien de motivation
 - ◆ Négocier un **contrat d'apprentissage** ou un **contrat de professionnalisation** avec une entreprise du secteur :
 - ◆ des services marchands (Entreprise commerciale ayant un service clientèle ou vendant des services)
 - ◆ des services non marchands (toutes administrations ou structures sociales ayant un accueil usager)

