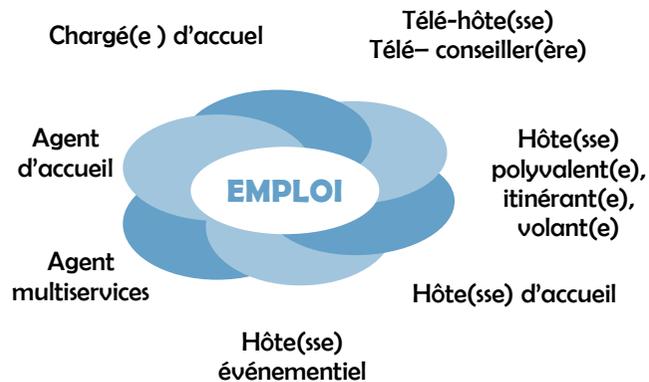


## Débouchés



## Poursuites d'études

Une poursuite d'études peut être envisagée pour les élèves sérieux et motivés vers des BTS tels que :

- BTS Négociation et Digitalisation de la relation client
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Support à l'action Managériale



## Etudiez au lycée polyvalent Raphaël Elizé

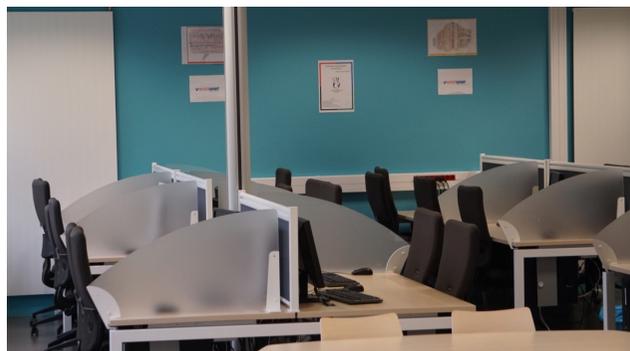
Conditions de travail idéales

Rentrée 2019 :

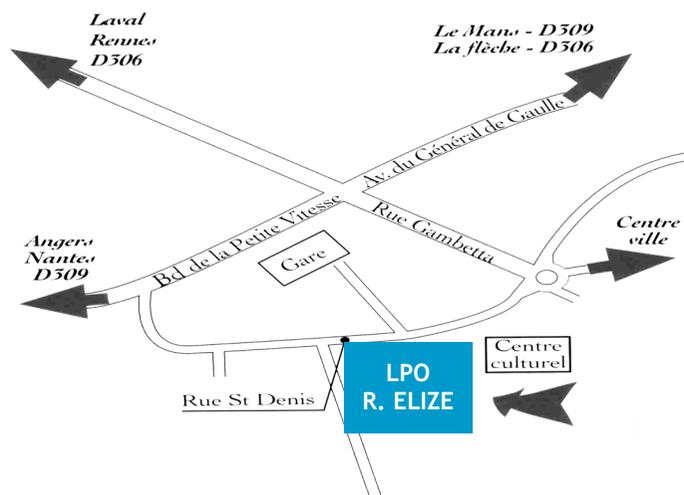
- Nouveaux locaux pour les enseignements « tertiaire »
- Nouveaux internats

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site internet :

<http://raphaelelize.paysdelaloire.e-lyco.fr>



- ✓ 400m de la gare SNCF
- ✓ 20 min en TER de Laval, Le Mans et Angers
- ✓ 1h en TER de Nantes et Rennes



## BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

« METIERS DE L'ACCUEIL »



Un esprit de service pour satisfaire les clients et usagers

Lycée polyvalent  
Raphaël Elizé



académie  
Nantes  
éducation  
nationale



26 rue Saint Denis  
72300 SABLE SUR SARTHE

Tél.: 02 43 62 46 50

## Qualités attendues



Adopter une tenue vestimentaire et une présentation physique adéquate



Faire preuve de courtoisie et d'empathie



Maîtriser ses émotions et ses attitudes



Avoir le souci de la satisfaction du client et de l'utilisateur



Respecter les procédures



Faire preuve de professionnalisme

## Missions

- Accueil en entreprise, administration, ou association.
- Accueil événementiel.
- Accueil dans les transports.



## Formation

### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL :

#### Activité 1: Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

- ⇒ Gérer simultanément les activités
- ⇒ Prendre contact avec le public
- ⇒ Identifier la demande
- ⇒ Traiter la demande
- ⇒ Gérer les flux
- ⇒ Gérer les conflits

#### Activité 2: Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

- ⇒ Gérer l'information
- ⇒ Gérer les prestations internes et externes
- ⇒ Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

#### Activité 3: Gérer la relation commerciale

- ⇒ Contribuer au développement de la relation commerciale
- ⇒ Satisfaire et fidéliser le public
- ⇒ Gérer les réclamations

+ Economie-Droit + Prévention - Santé - Environnement

### ENSEIGNEMENT GENERAL :

- Français
- Histoire-Géographie
- Mathématiques
- 2 langues vivantes
- Arts appliqués
- Éducation Physique et Sportive