BACCALAUREAT PROFESSIONNEL SERVICES

Accueil Assistance Conseil

Objectifs de la formation

> Mettre en œuvre et assurer l'animation commerciale
> Gérer les produits et l'espace de vente
> Réaliser des ventes

Métiers visés

> Employé de commerce
> Vendeur
> Vendeur spécialisé – vendeur conseiller
> Adjoint du responsable de petites unités commerciales

Conditions d'accès

Être titulaire d'un CAP ou BEP tertiaire ou industriel, ou être issu(e) d'une classe de 3ème ,2nde ou 1ère.

Parcours de formation

La durée de la formation sera de 12 à 36 mois avec une période d'application pratique en entreprise.

Modalités de financement

Cette formation peut être financée dans le cadre :

>De l'alternance (apprentissage et professionnalisation)
>D'un congé individuel de formation (CIF) (salarié ou demandeur d'emploi)
>D'un financement individuel

Nos conseillers spécialisés vous apporteront toutes informations utiles sur ces diverses possibilités

Validation

Diplôme Éducation Nationale, niveau 4

Lieux de formation

Agneaux, Caen, Cherbourg,
Ouverture envisageable sur les autres sites sous condition d'effectifs suffisants

Groupe FIM
Agneaux
02 33 77 86 77

Cherbourg
Octeville
02 33 78 86 88

Granville
02 33 91 21 30

Saint-Lô
02 33 77 43 50

IMP
Caen
02 31 44 32 11

Lisieux
02 31 61 19 55

CONTENU DE LA FORMATION

PARMI LES ACTIVITES PROFESSIONNELLES A REALISER EN ENTREPRISE

> Accueillir et prendre en charge le client ou l'usager (en face à face ou au téléphone)
- Conseiller, informer, assister
- Orienter vers les personnes ou les services concernés

> Commercialiser le service
- De la recherche des besoins à l'encaissement
- Traiter les réclamations
- Réaliser les tâches administratives liées à la prestation de service
- Constituer, mettre à jour, exploiter une documentation
- Mettre à jour des fichiers prospects / clients
- Traiter les opérations (saisie informatisée)
- Tenir l'agenda (prise de rendez-vous)
- Elaborer des plannings
- Etablir des devis / factures
- Remplir des dossiers
- Rédiger des comptes-rendus
- Tenir la caisse

> Assurer le suivi de l'offre
- Valoriser l'image de l'entreprise (enquêtes de satisfaction, actions promotionnelles, publipostage)
- Analyser les résultats (mesurer les écarts par rapport aux objectifs)
- Utiliser les outils de traitement de l'information et de la communication

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

> Pratiques et techniques relationnelles d'accueil, assistance, conseil
> Commercialisation du service
> Organisation et gestion de prestations de services

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

> Français
> Histoire Géographie et Education civique
> Arts Appliqués et cultures artistiques
> Education Physique et Sportive
> Langues Vivantes Etrangères
> Prévention Santé Environnement