



**Chambres de Métiers
et de l'Artisanat**

Région Martinique

CENTRE D'AIDE A LA DECISION



FICHE TECHNIQUE

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS

Objectifs :

Etre capable d'accueillir, d'informer, de conseiller la clientèle et de vendre les produits et service de l'entreprise.

Admission :

Etre titulaire du CAP Employé de vente spécialisé option C ou d'un BEP du même secteur ou avoir un niveau de 3^{ème} ou de 1^{ère} générale

Compétences :

- Accueillir et prendre en charge le client / usager
- Gérer la fonction d'accueil
- Vendre des services ou des produits associés à l'accueil
- Gérer les activités connexes à l'accueil

Qualités requises :

- Goût prononcé pour les contacts ;
- Vivacité d'esprit ; Créativité ;
- Disponibilités, tact ;
- Sens de la persuasion ;

Contenu de la formation :

Enseignement Professionnel :

- Analyse et traitement des situations liées à l'accueil
- Analyse de la fonction accueil
- Accueil au téléphone et face à face
- Prévention – Santé - Environnement

Enseignement Général :

- Langue vivante 1 et 2
- Français – Histoire Géographie – Education Civique
- Mathématiques
- Education Physique et Sportive
- Arts appliqués et Cultures artistiques
- Education physique et sportive
- Economie-droit

Nombre d'heures :

- en Centre : 1^{ère} année : 560 h 2^{ème} année : 700 h 3^{ème} année : 595 h
- en Entreprise :

Durée de la formation :

3 ans ou 2 ans

Lieu de la formation :

Université Régionale des Métiers de l'Artisanat - URMA
Quartier Laugier
97215 Rivière-Salée
Tel. 05.96.68.09.14 Fax : 05.96.68.16.21
e-mail : secretariat.cfa@cma-martinique.com

Contacts :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique – Centre d'Aide à la Décision (CAD)
Quartier Laugier
97215 Rivière-Salée
Tel. 05.96.71.32.22 ou 05.96.68/09/14 Fax : 05.96.71.84.45
e-mail : secretariat.cad@cma-martinique.com