

**Accord préalable à l'établissement des conventions
de périodes de formation en milieu professionnel (stages)**

Dates de la PFMP : Du.....au..... Nombre de semaine(s)

Entreprise d'accueil

- Nom / Raison sociale :

Activité principale :

Adresse postale :

Tél Entreprise : Courriel Entreprise :

SIRET :

Compagnie d'Assurance de l'entreprise : N° de police assurance :

- Nom et prénom du Responsable entreprise :

Tél du Responsable entreprise :

- Nom et prénom du tuteur : Fonction du tuteur :

Tél tuteur : Courriel tuteur :

Elève

Nom : Prénom :

Classe : Date de naissance :

Tel portable élève :

Professeur référent :

Horaires journaliers de l'élève stagiaire



Informations : 2j de congés consécutifs dont le dimanche.

Minimum 28h/semaine.

Ne pas excéder 35 heures/semaine.

Jour férié = jour non travaillé.

| | Matin | | Après-midi | |
|-----------------|-------|---|------------|---|
| Lundi | De | à | De | à |
| Mardi | De | à | De | à |
| Mercredi | De | à | De | à |
| Jeudi | De | à | De | à |
| Vendredi | De | à | De | à |
| Samedi | De | à | De | à |

**Tampon et signature de
l'entreprise :**

**Signature du professeur de
spécialité pour validation :**

Activités Baccalauréat métiers de l'accueil

Accueil multicanal

Objectifs :

- Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction** *Identifier, caractériser le public accueilli, analyse, étudier la demande et traiter la demande. Informer, orienter, le public Aider, conseiller, accompagner le public*
- Optimiser la gestion des flux** *Gérer les flux*
- Maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation** *Gérer les conflits*
- Assurer la continuité du service** *Gestion simultanée des activités*



Ressources en milieu professionnel :

- bases de données, annuaire interne, organigramme
- procédures, charte d'accueil
- outils de communication
- système d'information
- logiciels et applications informatiques
- lecteurs optiques et magnétiques
- bornes interactives et automates

Interface à des fins organisationnelles

Objectifs :

- Disposer d'une base de données actualisée** *Rechercher et exploiter l'information Enrichir et actualiser de la base d'information*
- Traiter et transmettre une information utile et fiable** *Organisation, classement et hiérarchisation de l'information*
- Contribuer à la qualité des prestations internes et externes** *Gérer les prestations internes et externes*
- Participer efficacement à la mise en œuvre de projet de l'accueil**
- Remonter des informations en temps voulu** *Elaborer des documents professionnels ; compte- rendu d'activité ; report de l'activité, transmission et passation de l'activité*



Ressources en milieu professionnel

- Outils numériques de gestion de l'informat
- Outils collaboratifs de gestion de l'informat
- Annuaire, organigramme
- Plannings de réservation de salles, de prêt (matériel...)
- Outils de communication
- Bases de données

Interface dans la relation commerciale

Objectifs :

- Proposer une offre adaptée** *Contribuer au développement de la relation commerciale ; Co-construire avec le client l'offre adaptée*
- Pérenniser la relation commerciale** *Exploiter et enrichir les données commerciales*
- Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction** *Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du public Gérer les réclamations*



Ressources en milieu professionnel :

- documentation
- documents commerciaux
- argumentaires et plans d'appel téléphonique
- terminal de paiement électronique
- bases de données, annuaire interne, organigramme
- procédures
- résultats des mesures de satisfaction
- outils de communication
- logiciels et applications informatiques
- bornes interactives et automates et automates