JEAN MACÉ
LYCÉE PROFESSIONNEL CHOISY LE ROI

ACADÉMIE DE CRÉTEIL
Liberté Égalité Fraternité

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

Dates de la PFMP : Du **31/05/2027 au 26/06/2027** SOIT 4 SEMAINES

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.
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 :

Contact lycée: DDFPT Christine BAUDOIN tel: 01.48.90.97.10 courriel : christine.baudoin@ac-creteil.fr

Activités Baccalauréat métiers de l'accueil

Accueil multicanal

Objectifs :

☐ **Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donne satisfaction** *Identifier, caractériser le publi accueilli, analyse, étudier la demande et traite 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 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 informati 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 fidélisatio du public Gérer les réclamations*

Ressources en milieu professionnel :

- documentation
- documents commerciaux
- argumentaires et plans d'appel téléphoniqu
- 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

Entreprise :

Cachet :