



**Saint-François-de-Sales - 45501 GIEN CEDEX**

66, Rue Paul Bert - BP 90039 ☎ : 02.38.67.16.81 - 📠 : 02.38.67.80.73

E-mail : Administration@saint-francois-gien.com

Site : [www.saint-francois-gien.com](http://www.saint-francois-gien.com)

## SECONDE PROFESSIONNELLE

(MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT)

La Seconde Professionnelle **Métiers de la Relation Client** regroupe les métiers concernés par 6 grandes compétences professionnelles communes aux 2 spécialités de baccalauréat professionnel : métiers du commerce et de la vente (2 options) ; métiers de l'accueil (ex Arcu).

Enseignements Communs	Horaire hebdomadaire
Français, Histoire-Géographie, Éducation Civique et co-intervention	4 h 30
Langues Vivantes A et B (Anglais, Allemand, Espagnol)	4 h
Éducation Physique et Sportive	2 h
Mathématiques	2 h
Économie Droit	1 h
Arts Appliqués—Cultures Artistiques	1 h
Prévention Santé Environnement	1 h
Accompagnement Personnalisé	2 h
<b>+ Enseignements Seconde Professionnelle</b>	
Enseignement Professionnel - <u>Intégrer la relation dans un cadre omnicanal</u> (accueil du client, découverte des besoins, analyse de la clientèle, présenter l'entreprise et ses produits, conseiller et vendre) - <u>Assurer le suivi de la relation client</u> (suivi des commandes, traitement des réclamations, s'assurer de la satisfaction du client, préparer une action de fidélisation) - <u>Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client</u> (rechercher et exploiter l'information, mettre à jour l'information, transmettre l'information)	9 h

# Portes Ouvertes

## Samedi 13 Mars 2021

### de 10h à 16h



[www.saint-francois-gien.com](http://www.saint-francois-gien.com)

Établissement Privé en contrat d'association avec l'État