

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DE L'ACCUEIL



E31

Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

- 1.1 - Gérer simultanément les activités
- 1.2 - Prendre contact avec le public
- 1.3 - Identifier la demande
- 1.4 - Traiter la demande
- 1.5 - Gérer les flux
- 1.6 - Gérer les conflits

E32

Gérer l'information et des prestations organisationnelles

- 2.1 - Gérer l'information
- 2.2 - Gérer des prestations internes et externes
- 2.3 - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

E2

Gérer la relation commerciale

- 3.1 - Contribuer au développement de la relation commerciale
- 3.2 - Satisfaire et fidéliser le public
- 3.3 - Gérer les réclamations

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL



Informer Vendre

Saluer

Adaptation

Organiser Renseigner

Orienter

Econduire

Accueillir Conseiller

Bienveillance



Lycée
TOUCHARD
WASHINGTON

LYCÉE
DES MÉTIERS