



## BAC PROFESSIONNEL SERVICES

Ce collaborateur polyvalent est capable de gérer toutes les situations nécessitant un fort relationnel : accueil, orientation, conseils et renseignements techniques, vente de services, gestion des réclamations, après-vente, organisation administrative.

### /// Profil du candidat

- En accès direct : Titulaire d'un BEP tertiaire
- Sur positionnement : Autres BEP ou niveau 1ère générale
- Moins de 26 ans
- À l'écoute du client, disponible, courtois, organisé
- Rigoureux et précis

### /// Rythme d'alternance

- 2 jours en centre de formation / 3 jours en entreprise
- Sur une durée de 24 mois maximum

### /// Date d'intégration

- De septembre à novembre

### Un partenariat permanent avec le CIEFA

- Pré-sélection des candidats les plus motivés en fonction du poste à pourvoir
- Enseignement théorique et pratique adapté aux besoins de la profession
- Réunions au CIEFA avec le tuteur d'entreprise
- Livret d'alternance : suivi régulier des missions école/entreprise
- Visites en entreprise par le CIEFA

### Missions Opérationnelles



#### Relation avec la clientèle

- Accueil, aide à l'expression des attentes et des besoins, proposition de solutions, assistance

#### Commercialisation du service

- Détection des besoins des clients et construction d'une offre adaptée
- Démarchage des clients potentiels

#### Organisation et gestion de l'activité

- Travaux administratifs liés à la prestation de services marchands (fichiers, factures)
- Mise en forme des documents (plaquettes, documentations techniques...)

#### Organisation et optimisation du poste

- Tenue de planning, suivi d'opérations

#### Gestion commerciale

- Établissement de statistiques, prévisions



# CONTENU DE LA FORMATION

## /// Formation professionnelle

### > Pratiques et techniques relationnelles

- Les bases de la communication
- Les relations en situation de face à face ou en situation d'échange téléphonique
- La relation dans les situations difficiles
- La réponse aux demandes et attentes
- La communication au sein d'une équipe
- La valorisation de l'image de marque d'une entreprise
- Démarche d'élaboration d'un dossier professionnel basé sur des fiches descriptives d'activités

### > Démarches commerciales

- La démarche mercatique
- Les populations ciblées et leurs attentes
- Les orientations de l'entreprise en matière de politique, de service
- Les différentes étapes de l'offre de service de l'entreprise

### > Organisation

- Utilisation de l'outil informatique
- L'organisation de l'entreprise
- L'espace de travail
- La recherche documentaire
- Le traitement des informations
- La gestion du temps

### > Adaptation à l'environnement

- Environnement professionnel économique
- Environnement professionnel juridique
- Méthodologie de l'activité en milieu professionnel
- Démarche de projet professionnel
- Méthodologie d'élaboration d'un projet professionnel

## /// Formation générale

### > Français

### > Histoire - Géographie

### > Langue vivante

### > Education artistique

### > Mathématiques

## Suivi pédagogique

- > Relations avec les tuteurs en entreprise (démarche partenariale).
- > Livret d'alternance.
- > Suivi de l'élaboration de l'épreuve professionnelle de synthèse (tutorat).



CENTRE DE FORMATION  
D'APPRENTIS DE L'IGS

04 72 85 71 37

47 rue Sergent Michel Berthet  
CP 606 - 69 258 Lyon Cedex 09  
Métro D sortie Gorge de Loup  
espacejeunes@groupe-igs.fr

[www.cfa-iglyon.com](http://www.cfa-iglyon.com)

  
**GROUPE IGS**  
L'UNIVERSITÉ PROFESSIONNELLE  
INTERNATIONALE

