

## Exemple de parcours en 2 ans

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
01 D	01 M	01 V	01 D	01 M	01 S	01 S	01 M	01 J	01 D	01 M	01 V
02 L	02 Me	02 S	02 M	02 J	02 D	02 D	02 Me	02 V	02 L	02 Me	02 S
03 M	03 J	03 D	03 M	03 V	03 L	03 L	03 J	03 S	03 M	03 J	03 D
04 Me	04 V	04 L	04 Me	04 S	04 M	04 M	04 V	04 D	04 Me	04 V	04 L
05 J	05 S	05 M	05 J	05 D	05 Me	05 Me	05 S	05 L	05 J	05 S	05 M
06 V	06 D	06 Me	06 V	06 L	06 J	06 J	06 D	06 M	06 V	06 D	06 Me
07 S	07 L	07 J	07 S	07 M	07 V	07 V	07 L	07 Me	07 S	07 L	07 J
08 D	08 M	08 V	08 D	08 Me	08 S	08 S	08 M	08 J	08 D	08 M	08 V
09 L	09 Me	09 S	09 L	09 J	09 D	09 D	09 Me	09 V	09 L	09 Me	09 S
10 M	10 V	10 D	10 M	10 V	10 L	10 L	10 J	10 S	10 M	10 V	10 D
11 Me	11 J	11 S	11 Me	11 V	11 M	11 M	11 V	11 D	11 Me	11 J	11 S
12 J	12 S	12 M	12 J	12 D	12 Me	12 Me	12 S	12 L	12 J	12 S	12 M
13 V	13 D	13 Me	13 V	13 L	13 J	13 J	13 D	13 M	13 V	13 D	13 Me
14 S	14 L	14 V	14 S	14 M	14 V	14 V	14 L	14 Me	14 S	14 L	14 V
15 D	15 M	15 V	15 D	15 Me	15 S	15 S	15 M	15 J	15 D	15 M	15 V
16 L	16 Me	16 S	16 L	16 J	16 D	16 D	16 Me	16 V	16 L	16 Me	16 S
17 M	17 J	17 D	17 M	17 V	17 L	17 L	17 J	17 S	17 M	17 J	17 D
18 Me	18 V	18 S	18 Me	18 S	18 M	18 M	18 V	18 D	18 Me	18 V	18 S
19 J	19 S	19 M	19 J	19 D	19 Me	19 Me	19 S	19 L	19 J	19 S	19 M
20 V	20 D	20 Me	20 V	20 L	20 J	20 J	20 D	20 M	20 V	20 D	20 Me
21 S	21 L	21 J	21 S	21 M	21 V	21 V	21 L	21 Me	21 S	21 L	21 J
22 D	22 M	22 V	22 D	22 Me	22 S	22 S	22 M	22 J	22 D	22 M	22 V
23 L	23 Me	23 S	23 L	23 J	23 D	23 D	23 Me	23 V	23 L	23 Me	23 S
24 M	24 J	24 D	24 M	24 V	24 L	24 L	24 J	24 S	24 M	24 J	24 D
25 Me	25 V	25 S	25 Me	25 S	25 M	25 M	25 V	25 D	25 Me	25 V	25 S
26 J	26 S	26 M	26 J	26 D	26 Me	26 Me	26 S	26 L	26 J	26 S	26 M
27 V	27 D	27 Me	27 V	27 L	27 J	27 J	27 D	27 M	27 V	27 D	27 Me
28 S	28 L	28 J	28 S	28 M	28 V	28 V	28 L	28 Me	28 S	28 L	28 J
29 D	29 M	29 V	29 D	29 Me	29 S	29 S	29 M	29 J	29 D	29 M	29 V
30 M	30 Me	30 S	30 L	30 J	30 V	30 D	30 Me	30 V	30 L	30 Me	30 S
31 J	31 S	31 M	31 M	31 V	31 S	31 L	31 L	31 S	31 S	31 J	31 D

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
01 L	01 Me	01 S	01 L	01 J	01 D	01 D	01 V	01 J	01 L	01 Me	01 S
02 M	02 J	02 D	02 M	02 V	02 L	02 L	02 J	02 S	02 M	02 J	02 D
03 Me	03 V	03 D	03 Me	03 S	03 M	03 M	03 V	03 D	03 Me	03 V	03 L
04 J	04 S	04 M	04 J	04 D	04 Me	04 Me	04 S	04 L	04 J	04 S	04 M
05 V	05 D	05 Me	05 V	05 L	05 J	05 J	05 D	05 M	05 V	05 D	05 Me
06 S	06 L	06 J	06 S	06 M	06 V	06 V	06 L	06 Me	06 S	06 L	06 J
07 D	07 M	07 V	07 D	07 Me	07 S	07 S	07 M	07 J	07 D	07 M	07 V
08 L	08 Me	08 S	08 L	08 J	08 D	08 D	08 Me	08 V	08 L	08 Me	08 S
09 M	09 J	09 D	09 M	09 V	09 L	09 L	09 J	09 S	09 M	09 J	09 D
10 V	10 S	10 M	10 V	10 D	10 M	10 M	10 V	10 D	10 Me	10 V	10 L
11 J	11 S	11 M	11 J	11 D	11 Me	11 Me	11 S	11 L	11 J	11 S	11 M
12 V	12 D	12 Me	12 V	12 L	12 J	12 J	12 D	12 M	12 V	12 D	12 Me
13 S	13 L	13 J	13 S	13 M	13 V	13 V	13 L	13 Me	13 S	13 L	13 J
14 D	14 M	14 V	14 D	14 Me	14 S	14 S	14 M	14 J	14 D	14 M	14 V
15 L	15 Me	15 S	15 L	15 J	15 D	15 D	15 Me	15 V	15 L	15 Me	15 S
16 M	16 J	16 D	16 M	16 V	16 L	16 L	16 J	16 S	16 M	16 J	16 D
17 Me	17 V	17 S	17 Me	17 S	17 M	17 M	17 V	17 D	17 Me	17 V	17 S
18 J	18 S	18 M	18 J	18 D	18 Me	18 Me	18 S	18 L	18 J	18 S	18 M
19 V	19 D	19 Me	19 V	19 L	19 J	19 J	19 D	19 M	19 V	19 D	19 Me
20 S	20 L	20 J	20 S	20 M	20 V	20 V	20 L	20 Me	20 S	20 L	20 J
21 D	21 M	21 V	21 D	21 Me	21 S	21 S	21 M	21 J	21 D	21 M	21 V
22 L	22 Me	22 S	22 L	22 J	22 D	22 D	22 Me	22 V	22 L	22 Me	22 S
23 M	23 J	23 D	23 M	23 V	23 L	23 L	23 J	23 S	23 M	23 J	23 D
24 Me	24 V	24 S	24 Me	24 M	24 M	24 M	24 V	24 D	24 Me	24 V	24 S
25 J	25 S	25 M	25 J	25 D	25 Me	25 Me	25 S	25 L	25 J	25 S	25 M
26 V	26 D	26 Me	26 V	26 L	26 J	26 J	26 D	26 M	26 V	26 D	26 Me
27 S	27 L	27 J	27 S	27 M	27 V	27 V	27 L	27 Me	27 S	27 L	27 J
28 D	28 M	28 V	28 D	28 Me	28 S	28 S	28 M	28 J	28 D	28 M	28 V
29 L	29 Me	29 S	29 L	29 J	29 D	29 D	29 Me	29 V	29 L	29 Me	29 S
30 M	30 J	30 D	30 M	30 V	30 S	30 L	30 J	30 S	30 M	30 J	30 D
31 V	31 S	31 M	31 M	31 V	31 S	31 L	31 L	31 D	31 V	31 S	31 D

Centre de formation

Période en entreprise dont congés

Période possible en entreprise

**NOUVEAU**  
EN PÉRIGORD NOIR !

Un besoin **FORT** en polyvalence  
dans votre **entreprise ?**



FORMATION PAR ALTERNANCE  
en **ACCUEIL-VENTE** et **RELATION CLIENTÈLE**  
(BAC PRO ARCu)  
EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

## Des compétences au service de la **polyvalence** dans **votre entreprise** par une **formation professionnelle**

### Tous les secteurs d'activité sont concernés

Une clientèle et un public exigeants imposent une **relation clientèle de qualité** et un degré de qualification de plus en plus élevé.

Les personnes en charge de la relation clientèle sont amenées à réaliser des **activités commerciales** et des opérations administratives.

**Cette polyvalence, synonyme de dynamisme, est une valeur ajoutée optimisant le fonctionnement de l'entreprise.**

#### L'accueil « en face à face »

- Savoir répondre et **donner satisfaction** aux demandes. Prendre en compte les spécificités du public en respectant procédure d'accueil, contrôle d'accès et consignes de sécurité ; anticiper la prévention des situations difficiles.

#### L'accueil téléphonique

- Savoir maîtriser l'outil **téléphone** (standard et matériel nomade), gérer l'accueil et l'échange, les motifs et techniques de filtrage pour mieux orienter et donner satisfaction rapidement. Assurer le suivi des demandes, et prises de rendez-vous.

#### La gestion de l'accueil

- Savoir aménager la zone **accueil** et les espaces communs, gérer les flux et le temps d'attente, être en veille documentaire (informations fiables et actualisées), créer un espace convivial et propice au travail d'équipe. Exprimer et analyser la fréquentation en données chiffrées.

#### La vente

- Savoir **analyser les besoins des clients** pour mieux y répondre (communication commerciale) ; maîtriser les techniques de vente, documents commerciaux et le service après-vente pour fidéliser le client.

#### Les activités administratives

- Savoir **gérer le courrier** arrivée/départ, les plis, colis, courriels et fax ; gérer la location des salles et matériels ; assurer le suivi des prestations externes/ commandes, livraisons dans le respect des échéances ; savoir gérer les stocks de fournitures ; maîtriser l'outil informatique et ses périphériques (vidéoprojecteur...); créer lettre-type et tout document administratif, commercial et comptable (facture, lettre de relance, catalogue, brochure, notes ...).



## Les plus de la MFR sur ce BAC PRO

*Une formation dynamique centrée sur la motivation et l'engagement des jeunes et des adultes qui les accompagnent.*

#### POUR TOUS

- \* L'anglais
- \* La sécurité au travail
- \* La formation aux gestes et postures
- \* La connaissance du territoire et de ses produits : Passeport Périgord

#### En option

L'agrément hygiène alimentaire (Ministère de l'Agriculture)

L'agrément vente des produits phytosanitaires grand public (Ministère de l'Agriculture)

L'Espagnol, le Néerlandais

#### NOTRE MÉTHODE

*La formation en centre est complétée par l'apprentissage en entreprise selon la pédagogie de l'alternance : une diversité des entreprises d'accueil permet des échanges enrichissants entre chaque apprenant. L'entreprise et le centre de formation MFR du Périgord Noir sont partenaires et collaborent activement pendant les deux années :*

- Mise en œuvre de projets professionnels dans l'entreprise d'accueil,
- Organisation de dispositifs d'accueil, d'animation, de services,
- Conception et réalisation de documents de communication,
- Techniques d'accueil, d'information, et d'animation,
- Bureautique et correspondance commerciale, gestion, économie et vie de l'entreprise,
- Aide au recrutement,
- Accompagnement du parcours de formation auprès de l'entreprise : formateurs professionnels référents, visites d'entreprises, suivi des projets et mise en œuvre de la pédagogie de l'alternance.

Centre de formation M.F.R. du Périgord Noir : Tél. 05 53 31 31 90

Place du Champ de Mars - 24590 SALIGNAC /// Place Marc Busson - 24200 SARLAT  
E.Mail : [mfr.formation.perigordnoir@gmail.com](mailto:mfr.formation.perigordnoir@gmail.com) - Site : [www.mfrperigordnoir.com](http://www.mfrperigordnoir.com)