

Seconde Métiers de la Relation Clients



■ Objectifs de la formation

L'objectif est de former un futur employé capable d'effectuer des prestations d'accueil de qualité avec un esprit de service pour tout public. Il véhicule l'image et les valeurs de l'organisation. Il utilise les nouvelles technologies numériques fixes ou nomades connectées.

■ Organisation pédagogique

La seconde MRC doit marquer une rupture pédagogique par rapport au collège. Elle se concrétise par :

Un environnement de travail professionnel
Des pratiques pédagogiques qui ont fait du LP un lieu de réussite
La mise en place de situations de travail porteuses d'une approche de la profession.

L'organisation de la formation est centrée sur la construction d'une identité professionnelles. Elle permet aussi la reconstruction de l'image que les élèves ont d'eux-même :

Par l'individualisation de la formation en travaillant sur le projet professionnel de l'élève.
Par la conduite de l'alternance et d'une réflexion sur l'organisation et les objectifs des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP).

■ Période de formation en entreprise

Stage en milieu professionnel : 6 semaines en seconde MRC.

■ Qualités requises / Objectifs Professionnels

Bonne présentation
Dynamisme, motivation
Adaptabilité
Aptitude au travail en équipe

Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal
Suivi des relations dans le cadre omnicanal
Collecter et exploiter l'information dans la relation client
Conduite d'une entretien de vente

Sens de l'écoute et goût pour le contact humain
Capacité à argumenter, négocier, convaincre
Qualités d'initiative, goût du challenge

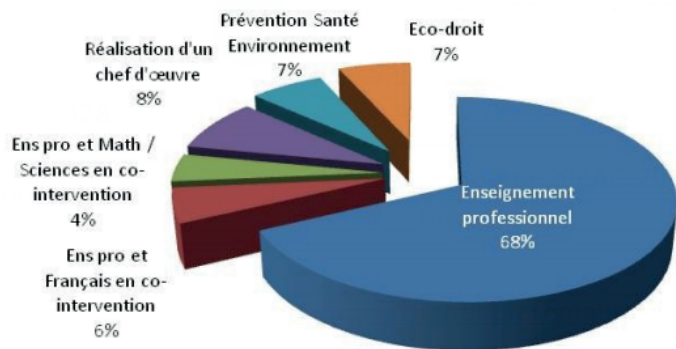
■ Conditions d'admission

Élève issu de 3ème générale ou Prépa-Métiers
Après la classe de seconde MRC
Avis favorable du conseil de classe, entretien avec le chef d'établissement.

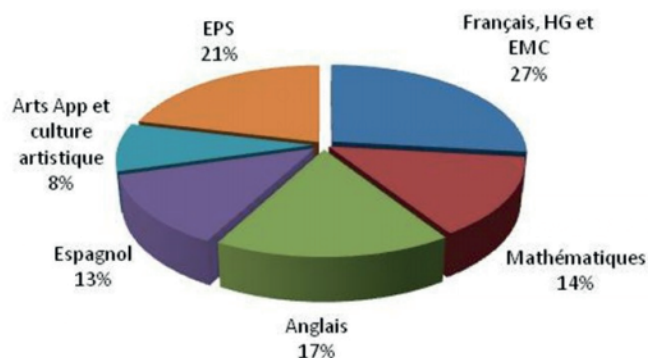
■ Organisation des études

Sur 3 ans :	%
Enseignements professionnels	45
Enseignements généraux	36
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	10
Période de formation en milieu professionnel	22 semaines

■ Enseignements professionnels



■ Enseignements généraux



■ Perspectives d'études

La Seconde MRC, compte tenu de sa spécialisation, débouche sur la classe de Première Métiers du Commerce et de la Vente (option A ou B), ou sur la classe de Première Métiers de l'Accueil.

■ Développement du savoir-être

Travail en interdisciplinarité : la plupart des sujets sont traités simultanément dans plusieurs matières et la progression y est commune.

Exposés et revues de presse : ils ont pour but de développer la curiosité sur l'environnement extérieur.

■ Développement du savoir-faire

Simulation et analyse de situations professionnelles à l'aide de vidéo.

Apprentissage de logiciels spécialisés en matière de gestion commerciale, de tableur, base de données et traitement de texte.

Manipulation de différentes techniques de télécommunication.

Réalisation de projets.

Stages en boutiques ou dans des structures commerciales d'une durée de 6 semaines.

Rapports de stages.

Les + à GSLM

Partenariats avec différents organismes afin de faire participer les élèves à des événements.

Des propositions permettant aux élèves d'initier ou consolider un parcours engagé et citoyen : actions caritatives (restos du cœur), voyage humanitaire au Sénégal.

Des effectifs confortables permettant une aide individualisée.

Des rencontres avec des professionnels : forum des métiers, aide au CV, lettre de motivation et simulations d'entretien d'embauche. Une tenue professionnelle (uniforme), exigée trois fois par semaine.

Une équipe pédagogique à l'écoute (selon les témoignages de nos parents d'élèves et de nos élèves).

Les lycéens pourront poursuivre leur cursus sous statut scolaire ou en apprentissage.



GRUPE SCOLAIRE SAINTELOUISE DE MARILLAC

3 Boulevard du Nord

93340 LE RAINCY

01 43 81 83 79

secretariat.gslm@gmail.com

www.groupescolaire-saintelouisedm.com



Lycée Privé Jeanne La Lorraine
Groupe Scolaire Sainte Louise de Marillac