

Madame, Monsieur,

Vous accueillez un de nos élèves en formation professionnelle et nous tenons à vous remercier de votre collaboration.

L'élève est inscrit en **seconde**, dans une formation de 3 années préparant au **Baccalauréat Professionnel MRC** (Métiers de la Relation Client)

Pour lui transmettre une formation adaptée aux métiers de l'accueil, de la vente et du commerce tels qu'ils se pratiquent aujourd'hui nous avons besoin de votre expérience.

Vous trouverez ci-dessous la liste des activités que l'élève pourra être amené à effectuer dans votre organisation pendant sa période de formation en milieu professionnel.

Vous remerciant pour votre coopération

L'équipe éducative

	ACTIVITES ATTENDUES
S'INFORMER PREPARER	S'informer sur l'entreprise, l'organisation
	Se repérer dans les locaux de l'entreprise
	S'informer sur le client ou l'utilisateur
	S'informer sur l'environnement (concurrents, autres organismes, partenaires externes)
	Utiliser certains outils informatiques
	Rechercher les informations sur les produits, les prestations ou services
	Préparer et organiser son espace de travail et son matériel
	Organiser son travail
ACCUEILLIR COMMUNIQUER	Accueillir le client/ l'utilisateur
	Ecouter le client / l'utilisateur et répondre à sa demande
	Poser des questions, répondre à des questions et échanger des idées
	Rendre compte oralement
	Reformuler la demande
	Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie
SUIVRE CONTACTER	Repérer le bon interlocuteur ou le destinataire du message
	Réaliser un contact par téléphone ou par écrit