



## REGLEMENT SPECIFIQUE DE LA SECTION COMMERCE ET ACCUEIL RELATION CLIENT USAGER

**Le titulaire du baccalauréat professionnel Commerce** est un employé commercial qui intervient dans le conseil, la vente et la fidélisation auprès du client. Il participe à l'approvisionnement du magasin et à l'animation de la surface de vente. Il assure également la gestion commerciale du rayon, de l'univers qui lui est confié.

Après l'obtention de son diplôme, il est apte à remplir immédiatement les fonctions de : Vendeur - Conseil, Vendeur-Marchandiseur, Animateur-commercial, Gestionnaire ou responsable de rayon, adjoint au Chef de rayon.

**Le titulaire du baccalauréat professionnel ARCU** forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Il est formé aux techniques relationnelles et traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations.

Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle

### **Les métiers relatifs au Commerce et à l'accueil exigent les qualités suivantes :**

- Communiquer avec courtoisie
- Etre dynamique
- Avoir un esprit d'équipe
- Avoir une curiosité d'esprit
- Etre en bonne condition physique
- Avoir une bonne présentation vestimentaire

Au lycée professionnel les Portes de chartreuse, les élèves inscrits en bac professionnel Commerce et/ou ARCU devront donc **un jour par semaine (appelé le business day)** porter la tenue suivante :

Pour les filles	Pour les garçons
Un tailleur classique (hors leggings) : veste et jupe ou pantalon de la couleur de votre choix ( <i>penser au confort et à l'usage toute saison</i> ). Un chemisier assorti. Des chaussures de villes (hauteur de talon maximum 5 cm) hors basket de sport ou de ville.	Un costume classique : veste et pantalon de même tissu, de la couleur de votre choix ( <i>penser au confort et à l'usage toute saison</i> ). Une chemise et cravate assorties. Des chaussures de villes hors basket de sport ou de ville.

Pour les autres jours de la semaine, les élèves devront se conformer au point **1.7 du règlement intérieur** relatif à la tenue vestimentaire et accessoires autorisés lycée.

### **LES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL (P.F.M.P.)**

La Direction du Lycée rappelle aux parents que, durant leur scolarité, les élèves de section Commerce et Accueil relation Clients et Usagers sont astreints à faire des P.F.M.P dans la profession.

Ces P.F.M.P. font partie intégrante de l'enseignement ; elles sont obligatoires et soumises à l'appréciation des maîtres de stage dans la constitution du livret scolaire. La diversité des lieux de stage étant un gage de polyvalence, il est souhaitable que l'élève varie ses expériences.

**Aucun élève ne peut rompre sa P.F.M.P. sans l'accord de l'établissement. Dans le cas contraire, la période effectuée ne sera pas validée.**

Les comptes-rendus des maîtres de stages aideront ensuite les élèves dans leur recherche d'un premier emploi.