

Le lycée Carrel forme des professionnels de la relation clientèle avec son Bac Pro Accueil

Ce Bac Pro Accueil - relations clients et usagers est un diplôme qui se prépare en trois ans après la classe de 3^e. Les élèves titulaires de certains CAP ou BEP de cette spécialité peuvent également le préparer en deux années sous certaines conditions. Le programme d'enseignement



■ Pour Cyrielle, Adeline et Victoria, l'accueil c'est le sourire, la gaieté et l'image de l'entreprise ! Photo Fabrice Martin



■ Manon, Audrey et Sydney encouragent les élèves de 3^e qui aiment le contact et la communication à s'inscrire dans leur filière. Photo F. Martin

se compose de matières générales et de matières techniques et professionnelles : « Nous pouvons nous former aux techniques relationnelles pour pouvoir répondre aux demandes en face à face ou par téléphone, gérer un espace d'accueil et évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations. Nous abordons également des notions de vente et de gestion de tâches administratives, de droit et d'économie. »

Afin de valider l'examen final, vingt-deux semaines de stages en entreprises sont obligatoires. Les secteurs d'activités des terrains de stages restent très variés.

Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Il peut exercer son activité, dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration. Il occupe des fonctions d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques.

Avec un bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS, le plus souvent en alternance. Avec un bon niveau en langues, ils pourront poursuivre des études en Mention complémentaire (MC). ■

Les modes doux largement évoqués en réunion



■ Le rôle important des conseils de quartiers a été

Françoise Rivoire, adjointe déléguée aux Espaces verts ; à la Voirie et à la Propreté, a organisé mardi une réunion de la commission extra-municipale voirie.

Xavier Vagogne, Jean-Marc Charrier de la subdivision Centre Sud, ainsi que Sarah Peillon ont développé le bilan des opérations réalisées en 2011 et ont présenté les projets d'aménagements pour 2012.

Transports et mode doux dans les discussions

Les déplacements ont bien évidemment été au cœur des discussions, puisque l'avenir lyonnais s'inscrit dans un schéma « mode doux », c'est-à-dire un juste partage de l'espace entre les piétons, les vélos et les voitures.

En ce qui concerne les vélos, 65 parcs ont été créés - on en recense désormais 165 -, ainsi que 315 arceaux. D'autre part, 12 places GIG et GIC (respectivement

vement guerre. L'entre- nécessité soit un jour (e trottoir passage cyclable. En projet évoque rues du vreul (création dans la création bles, en sement gramm Franço l'impor quartier pour l'a de vie. remar pas par lioration consta citoyen

LES RÉACTIONS

Victoria, 17 ans

« Ma première période de formation en milieu professionnel s'est faite dans un hôtel-restaurant.

À ce moment-là, j'ai vraiment compris l'importance de l'accueil ! L'accueil est vraiment présent dans tout type d'entreprise.

prise ! »

Cyrielle, 19 ans

« Quelle que soit l'entreprise où nous souhaitons travailler, l'accueil est présent. J'ai effectué mon stage à La Poste. C'était vraiment génial d'apprendre aux côtés de vrais professionnels.

Grâce à ce diplôme, je pourrais plus tard travailler dans

l'écart. On applique enfin ce que l'on fait au lycée ».

Audrey, 18 ans

« J'avais quelques appréhensions en rentrant dans ce Bac, mais peu à peu elles se sont toutes dissipées.

Grâce à ce diplôme, je pourrais plus tard travailler dans

des plus de ce Bac ! »

Manon, 19 ans

« J'ai eu la chance de pouvoir participer à plusieurs événements comme le salon Pollutec, celui du Chocolat, du Mariage, des deux-roues, de l'automobile, EquitaLyon... Toutes ces expériences sont riches

EN IMAGE



Photo Émilie Repiquet

100 jeunes arbitres mis à l'honneur par les différentes fédérations

Les fédérations de foot, handball, basket...