

Bac professionnel

Métiers de la Relation Client – Accueil

L'alternant préparant un Bac Professionnel Métiers de la Relation Client – Accueil est en mesure d'apporter à l'entreprise ses compétences générales et professionnelles, notamment en termes de relation client, d'accueil et d'assistance.

Recruter un nouveau collaborateur en Bac Professionnel Métiers de la Relation Client – Accueil engage l'entreprise dans sa démarche de qualité et d'image.



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact.cfc@vincentdepaul84.fr

www.vincentdepaul84.com

Pour qui ?

- Jeunes de plus de 16 ans et adultes en projet de réorientation
- Seconde professionnelle validée ou diplôme de niveau 3 : CAP, Certification
- Dossier passerelle de l'établissement d'origine pour les secondes générales
- Dossier de positionnement pour les profils issus de l'enseignement général ou technologique (1^{ère} ou terminale)
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

Dans quelles entreprises ?

- Toutes les entreprises qui reçoivent du public (visiteurs, clients etc.)
- Tous les secteurs professionnels, y compris des structures du secteur public : entreprises du secteur du Tourisme, de la Banque ou des Assurances, les Transports, l'Immobilier, la Grande distribution, le secteur de l'Hôtellerie-Restaurant, les Administrations, les Associations, les Concessions automobiles etc

Pour quelles missions ?

- Il occupe des fonctions de commercialisation, d'accueil, d'assistance.
- Il contribue à véhiculer l'image de l'entreprise et ses valeurs, il en est l'ambassadeur.
- Il contribue à la fidélisation du public.
- Il développe des compétences commerciales :
 - Il connaît les caractéristiques de la clientèle, de l'offre de l'entreprise et sait vendre des services.
 - Il participe à la mise en place et au suivi de projets notamment événementiels
- Formé aux techniques relationnelles interpersonnelles, professionnel de la communication, il sait répondre aux demandes en face à face, par téléphone, par voie numérique et évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations.
- L'évolution des technologies de l'information et de la communication, l'exigence accrue du public rend cette fonction stratégique et nécessite la présence de professionnels

Et après ?

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Tourisme
- BTS Professions immobilières
- BTS Assurances
- BTS Technico-commercial
- BTS Gestion de la PME
- BTS Support à l'Action Managériale
- BTS Banque- conseiller de clientèle

Quelles perspectives professionnelles ?

- Chargé(e) d'accueil, d'événementiel
- Télé-conseiller
- Réceptionniste
- Agent d'escale
- Vendeur conseil
- Chargé de clientèle
- Conseiller relation client à distance
- Commercial

Bac professionnel

Métiers de la Relation Client – Accueil

vincent de paul

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Etude du dossier scolaire
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)
- Délai d'admissibilité de 2 à 4 semaines

CONDITIONS D'ADMISSION

- Post 3^{ème} validée ou post 2nde validée
- Avis favorable
- Obtention d'un contrat en alternance
- Début de formation en septembre



- Diagnostic sur le projet
- Aucun frais d'inscription pour les alternants
- Prise en charge des formations par les OPCO
- Devis personnalisé pour les personnes sans prise en charge
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (Référé handicap : Laurent Trans ou Lucile Muller)
- Centre agréé TOEIC et certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact.cfc@vincentdepaul84.fr

www.vincentdepaul84.com

Chiffres clés



Mise à jour : novembre 2020

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 1150 heures de cours minimum sur 2 ans : première et terminale

Rythme de l'alternance

- 2 jours en centre de formation (lundi/mardi) - 3 jours en entreprise

Suivi du parcours de formation

- 2 visites en entreprise par an par le formateur référent.
- Un entraînement permanent aux épreuves orales professionnelles et linguistiques.
- Evaluations semestrielles.

Les enseignements

Enseignement professionnel

- Gérer la relation commerciale
- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- Droit-Economie

Enseignement général

- Français
- Histoire Géographie/Enseignement Civique
- Mathématiques
- Education physique et sportive.
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Langues vivantes : Anglais/Espagnol

Modalités de l'examen

Epreuves	Coeff	Contrat d'Apprentissage		Contrat de Professionnalisation	
		Forme	Durée	Forme	Durée
E1 Épreuve scientifique et technique	2				
E11 Économie-droit	1	Ecrit	2H30	Ecrit	2H30
E12 Mathématiques	1	Ecrit et pratique	1H	Ecrit et pratique	1H
E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	4	Ecrit	3H	Ecrit	3H
E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil	9				
E31 Gestion de l'accueil multicanal	4	Oral	1H	Oral	1H
E32 Gestion de l'information et des prestations	4	Oral	0H30	Oral	0H30
E33 Prévention santé environnement	1	Ecrit	2H	Ecrit	2H
E4 Épreuves de langue vivante	4				
E41 Langue vivante 1	2	Oral	0H20	Oral	0H20
E42 Langue vivante 2	2	Oral	0H20	Oral	0H20
E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique	5				
E51 Français	2,5	Ecrit	2H30	Ecrit	2H30
E52 Histoire géographie et enseignement moral et civique	2,5	Ecrit	2H00	Ecrit	2H00
E6 Arts appliqués et cultures artistiques	1	Ecrit	1H30	Ecrit	1H30
E7 Education physique et sportive	1	Pratique		Pratique	

Comptabilité et Gestion

Le technicien supérieur en comptabilité et gestion exerce sa mission au titre d'un « prestataire » pouvant être interne ou externe à l'organisation « cliente ». Sa mission globale consiste à prendre en charge les activités comptables et de gestion de l'organisation à laquelle il appartient, ou pour le compte de laquelle il agit au titre d'un prestataire extérieur. Ce BTS lui permet de se former aux nouvelles technologies utilisées en comptabilité et surtout d'élargir ses compétences au contrôle, à l'organisation ainsi qu'à la communication des informations de gestion.



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Pour qui ?

- Les titulaires d'un bac général Sou ES, d'un bac STMG spécialité Gestion-Finance, d'un bac professionnel spécialité Gestion-Administration
- Sont éligibles les salariés dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle ...

Dans quelles entreprises ?

Cabinets comptables, cabinets de conseil ou d'audit, PME-PMI ou entreprise de plus grande dimension, services comptables du secteur associatif ou public.

Pour quelles missions ?

- Gestion comptable des opérations commerciales
- Gestion des relations avec les salariés et les organismes sociaux
- Gestion fiscale et relation avec l'administration des impôts
- Etablissement et contrôle des comptes, des documents et travaux de fin d'exercice Production et analyse de l'information financière
- Gestion de la trésorerie et du financement
- Calcul et analyse des coûts
- Prévision et gestion budgétaire
- Mesure et analyse de la performance
- Organisation du système d'information comptable et de gestion

Et après le BTS ?

- Insertion professionnelle.
- Poursuite d'études :
Tout diplôme de niveau 6 (bac +3)
 - DCG 2^{ème} année
 - Licences professionnelles en gestion

Quelles perspectives professionnelles ?

- Comptable unique d'une PME ou assistant comptable
- Comptable spécialisé d'un service (clients ou fournisseurs)
- Assistant collaborateur en cabinet conseil ou d'audit
- Gestionnaire de paie
- Assistant contrôleur de gestion

Comptabilité et Gestion

vincent de paul

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)
- Etude du dossier scolaire

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable de la commission d'admission
- Obtention d'un contrat d'alternance

PÉRIODE D'INSCRIPTION

Du 1 février au 30 septembre de chaque année en fonction des formations et des places disponibles.

LES



- Coût de la formation pris en charge
- Pas de frais de dossier
- Aide efficace à la recherche d'entreprise (ateliers « Méthodologie de Recherche d'Entreprise », suivi régulier des démarches par le conseiller en formation)
- Centre agréé TOEIC et Certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 1100 heures de cours minimum sur les 2 ans

Enseignement professionnel

- Contrôle et traitement des opérations commerciales
- Contrôle et production de l'information financière
- Gestion des obligations fiscales et des relations sociales
- Analyse et prévision de l'activité, analyse de la situation financière
- Fiabilité de l'information comptable et du SIC

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Anglais (obligatoire)
- Mathématiques appliquées
- Culture économique juridique et managériale

Rythme de l'alternance

- 3 jours par semaine en entreprise
- 2 jours par semaine en cours au centre de formation

Suivi du parcours de formation

- 2 visites annuelles en entreprise du formateur référent
- 2 semaines d'examens blancs par an
- Un entraînement permanent aux épreuves orales professionnelles et linguistiques
- Évaluations semestrielles

Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée	Coefficient
E1.1 Culture Générale et Expression	Ecrite	4H00	4
E1.2 Anglais (obligatoire)	Orale	0H20	3
E2 Mathématiques appliquées	Ecrite	2H	3
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ecrite	4H	6
E4 Traitement et contrôle des opérations comptables, fiscales et sociales			
E4.1 Etude de cas	Ecrite	4H30	9
E4.2 Pratiques comptables, fiscales et sociales	Orale	0H30	4
E5 Situations de contrôle de gestion et analyse financière	Orale	0H30	5
E6 Parcours de professionnalisation	Orale	0H30	5

Comptabilité et Gestion

Programme de formation

Enseignement professionnel

Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales

- Analyse du SIC (Système d'Information Comptable).
- Contrôle des documents commerciaux
- Enregistrement et suivi des opérations comptables relatives aux clients/ aux fournisseurs
- Production des informations relatives au risque client Réalisation des rapprochements bancaires.
- Contribution à la performance et recherche de sécurisation

Contrôle et production de l'information financière

- Conduite d'une veille réglementaire nécessaire à l'établissement des comptes
- Travaux comptables relatifs à la constitution de l'entreprise et évolution du capital.
- Opérations d'inventaire
- Production des comptes annuels et des situations intermédiaires
- Suivi comptable des travaux d'affectation du résultat Sauvegarde-archivage des documents comptables
- Production d'informations relatives à la consolidation

Gestion des obligations fiscales

- Conduite d'une veille fiscale Traitement de la TVA

- Traitements des opérations relatives aux impôts directs
- Traitement des autres impôts et cas particuliers

Gestion des relations sociales

- Conduite de la veille sociale
- Préparation des formalités administratives de gestion du personnel
- Gestion de la paie Informations aux salariés

Analyse et prévision de l'activité

- Identification de la structure des coûts . Calcul, contrôle et analyse des coûts.
- Prévision et suivi de l'activité
- Gestion budgétaire, tableaux de bord

Analyse de la situation financière

- Analyse de la performance (Ratios, SIG, CAF)
- Analyse de la rentabilité de l'investissement, de l'équilibre financier de la trésorerie et de la solvabilité.
- Analyse des modalités de financement (des investissements, des activités) Analyse des flux financiers

Fiabilité de l'information comptable et du SIC

- Recherche et gestion d'informations
- Contribution à la qualité du SIC (Système d'information comptable)



Comptabilité et Gestion

Programme de formation

Enseignement Général

Culture générale et expression

Compétences visées :

- Enrichir la culture générale.
- Maîtriser l'expression écrite et orale.
- Développer l'aptitude à communiquer dans la vie courante et professionnelle.
- Développer une culture ouverte sur les problèmes du monde contemporain.
- Développer le sens de la réflexion (précision des informations, arguments, respect de la pensée d'autrui, formation à l'expression du jugement personnel)

En 1^{ère} année : Etude de textes, de documents-
Méthodologie de la synthèse-Tableau synoptique

En 2^{ème} année : Etude de 2 thèmes fixés par le
ministère de l'éducation nationale-Rédaction de
synthèses-Développement argumenté

Mathématiques

- Proportions, pourcentages, indices ...
Fonctions affines, logarithmes, exponentiels,
calcul différentiel Suites arithmétiques et
géométriques.
- Statistiques descriptives : séries à une variable,
séries à deux variables, moindres carrés
- Probabilités : calculs, lois fondamentales,
modélisation des phénomènes aléatoires.

Anglais (Obligatoire)

Objectifs :

- Consolider, étendre, diversifier les acquis linguistiques dans le domaine commercial, économique et socioculturel des pays anglophones. Exploiter les sources d'information dans une perspective professionnelle, dialoguer dans un contexte professionnel.
- Saisir globalement et directement le contenu d'un texte rédigé en anglais. Compte-rendu en français du contenu d'un document.
- Rédiger un document professionnel en anglais
- Saisir directement le contenu d'un message oral en anglais.
- Maîtriser le lexique courant utilisé dans le domaine professionnel.

Culture économique, juridique et managériale

6 Thèmes

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise



Gestion de la PME

vincent de paul

Les missions associées au titulaire du BTS « Gestion de la PME » sont exercées par une collaboratrice ou un collaborateur de la direction d'une très petite, petite ou moyenne entreprise. Elles consistent en une coopération directe avec la dirigeante ou le dirigeant. Il occupe une position particulière au sein de l'entreprise, du fait de son interface, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international. Sa mission se caractérise par une forte polyvalence qui impose d'avoir une perception globale de la PME, de sa culture, de ses objectifs stratégiques. Il s'agit de prendre en charge des activités professionnelles en mobilisant les ressources pertinentes afin de suivre des dossiers variés nécessitant une compréhension globale de l'entreprise. De manière générale, cela nécessite une forte composante communicationnelle. Deux grands types d'activités peuvent être distingués : les activités de support au fonctionnement de l'entreprise, et les activités de soutien aux décisions de la direction.



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Pour qui ?

- Les titulaires d'un bac général, technologique ou professionnel
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

Dans quelles entreprises ?

- PME de 5 à 50 salariés, quels que soient les secteurs d'activité, où la polyvalence est requise
- Entreprises de plus de 50 salariés structurées en centres de responsabilité ou de profit
- Associations ou administrations sous certaines conditions

Pour quelles missions ?

Les activités peuvent être regroupées en 4 domaines :

- Participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise (gestion des relations avec les clients et les fournisseurs)
- Contribuer à la gestion des risques de la PME (veille, travail en mode projet, mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques et mise en place d'une démarche qualité)
- Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME (gestion administrative du personnel, préparation de la paie et participation à la valorisation des ressources humaines)
- Contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'entreprise par l'amélioration de son organisation (soutien à la direction et au développement de PME)

Et après le BTS ?

- Insertion professionnelle
- Poursuite d'études :
Tout diplôme de niveau 6 (Bac+3)
 - Titre RNCP : « Chargé de Gestion en ressources humaines »
 - Licences professionnelles du domaine tertiaire administratif

Quelles perspectives professionnelles ?

- Assistant de gestion
- Assistant administratif
- Collaborateur privilégié du dirigeant de la PME

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)
- Etude du dossier scolaire

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable de la commission d'admission
- Obtention d'un contrat d'alternance

PÉRIODE D'INSCRIPTION

Du 1^{er} février au 30 septembre de chaque année en fonction des formations et des places disponibles.

LES



- Coût de la formation pris en charge
- Pas de frais de dossier
- Aide efficace à la recherche d'entreprise (ateliers « Méthodologie de Recherche d'Entreprise », suivi régulier des démarches par le conseiller en formation)
- Centre agréé TOEIC et Certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 1100 heures de cours minimum sur les 2 ans

Enseignement professionnel

- Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME
- Participer à la gestion des risques de la PME
- Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME
- Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME
- Atelier professionnel

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langue vivante
- Culture économique juridique et managériale

Rythme de l'alternance

- 3 jours par semaine en entreprise.
- 2 jours par semaine en cours au centre de formation.

Suivi du parcours de formation

- 2 visites annuelles en entreprise du formateur référent
- 2 semaines d'examens blancs par an
- Entraînement régulier aux épreuves orales professionnelles et linguistiques
- Évaluations semestrielles

Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée	Coefficient
E1 Culture Générale et Expression	Ecrite	4H00	4
E2 Langue Vivante Étrangère			
E.21 Ecrit	Ecrite Orale	2H00	1
E.22 Production	Orale	0H20	1
E.23 Compréhension Orale	CCF	0H20	1
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ecrite	4H	6
E4 Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs de la PME	Orale / CCF	1H00	6
E5 Participation à la gestion des risques de la PME, gestion du personnel et contribution à la GRH de la PME			
E.51 Participation à la gestion des risques de la PME	Orale / CCF	0H30	4
E.52 Gestion du personnel et contribution à la GRH de la PME	Ecrite	2H30	4
E6 Soutien au fonctionnement et au développement de la PME	Ecrite	4H30	6

Gestion de la PME

Programme de formation

Enseignement professionnel

A1 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME

- Recherche de clientèle et contact
- Administration des ventes
- Maintien et développement de la relation avec les clients
- Recherche et choix des fournisseurs
- Suivi des opérations d'achats et d'investissement
- Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs

A2 Participer à la gestion des risques de la PME

- Conduite d'une veille
- Participation à la mise en place d'un travail en mode projet
- Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques
- Participation à la gestion des risques financiers et non financiers
- Mise en place d'une démarche qualité

A3 Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME

- Gestion administrative du personnel
- Participation à la gestion des ressources humaines
- Contribution à la cohésion interne

A4 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

- Contribution à la qualité du système d'information
- Organisation des activités
- Participation au développement commercial national ou international
- Contribution à la mise en œuvre de la communication
- Participation à l'analyse de l'activité
- Participation au diagnostic financier
- Participation à l'élaboration de tableaux de bord



Gestion de la PME

Programme de formation

Enseignement Général

Culture générale et expression

Compétences visées :

- Communiquer par écrit
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les règles de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens...)
- Organiser un message oral (respect du sujet, structure interne du message)

En 1^{ère} année : Etude de textes, de documents- Méthodologie de la synthèse-Tableau synoptique

En 2^{ème} année : Etude de 2 thèmes fixés par le ministère de l'éducation nationale-Rédaction de synthèses-Développement argumenté

Langues vivantes

Objectifs :

- Consolider, étendre, diversifier les acquis linguistiques dans le domaine commercial, économique et socioculturel des pays dont la langue est étudiée.
- Exploiter les sources d'information dans une perspective professionnelle, dialoguer dans un contexte professionnel.
- Saisir globalement et directement le contenu d'un texte rédigé en langue étrangère. Compte rendu en français du contenu d'un document.
- Rédiger un document professionnel en langue étrangère.
- Saisir directement le contenu d'un message oral en langue étrangère.

Culture économique, juridique et managériale

6 Thèmes

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise



Management Commercial Opérationnel

L'activité du titulaire du BTS Management Commercial Opérationnel s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des missions et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Le titulaire du BTS MCO maîtrise les techniques essentielles de management opérationnel, de gestion et d'animation commerciale. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante. Il met en œuvre en permanence les applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l'information.

Ses activités professionnelles exigent le respect de la législation, des règles d'éthique et de déontologie, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

▼ Pour qui ?

- Les titulaires d'un bac général, technologique ou professionnel
- Sont éligibles les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

▼ Dans quelles entreprises ?

- Entreprises s'adressant à des particuliers comme à des professionnels.
- Commerce de gros ou de détail quelque soit le secteur d'activité
- Grande distribution spécialisée ou non, réseaux de franchises, chaînes de grandes enseignes
- Prestataires de services : assurance, banque, location, transport...
- Unité commerciale de production
- Entreprises de commerce électronique
- Associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services

▼ Pour quelles missions ?

- Gestion de la relation avec la clientèle : accueil, conseil au client, ventes, suivi de la qualité, actions de fidélisation.
- Gestion et animation de l'offre de produits et de services : suivi de l'assortiment, gestion des approvisionnements, aménagement du point de vente.
- Recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale : utilisation des outils informatiques de gestion, tableaux de bord, indicateurs de performance, analyse de concurrence, veille commerciale.
- Management de l'unité commerciale : animation de l'équipe de vente, gestion prévisionnelle, réalisation des plannings.

▼ Et après le BTS ?

- Insertion professionnelle
- Poursuite d'études :
Tout diplôme de niveau 6 (BAC +3)
 - Titre RNCP : « Responsable de Centre de Profit en Distribution »
 - Titre RNCP « Responsable de Projets Marketing et Communication »
- Licences professionnelles du domaine commercial

▼ Quelles perspectives professionnelles ?

- Manager de rayon ou de caisses
- Responsable adjoint de magasin
- Responsable e-commerce
- Responsable de drive

Management Commercial Opérationnel

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 1100 heures de cours minimum sur les 2 ans

Enseignement professionnel

- **Bloc de compétences 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil**
 - Assurer la veille informationnelle
 - Réaliser des études commerciales
 - Vendre / Entretenir la relation client
- **Bloc de compétences 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale**
 - Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
 - Organiser et développer l'espace commercial
 - Évaluer l'action commerciale
- **Bloc de compétences 3 : Assurer la gestion opérationnelle**
 - Gérer les opérations courantes
 - Prévoir et budgétiser l'activité
 - Analyser les performances
- **Bloc de compétences 4 : Manager l'équipe commerciale**
 - Organiser le travail de l'équipe commerciale
 - Recruter des collaborateurs / Animer l'équipe commerciale
 - Évaluer les performances de l'équipe commerciale

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langue vivante
- Culture économique, juridique et managériale

Rythme de l'alternance

- 3 jours par semaine en entreprise.
- 2 jours par semaine en cours au centre de formation.

Suivi du parcours de formation

- 2 visites en entreprise par an par un formateur référent.
- 2 semaines d'examens blancs par an
- Un entraînement permanent aux épreuves orales professionnelles et linguistiques
- Evaluations semestrielles.

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Etude du dossier scolaire
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable de la commission d'admission
- Obtention d'un contrat d'alternance

PÉRIODE D'INSCRIPTION

Du 1 février au 30 septembre de chaque année en fonction des formations et des places disponibles.



- Coût de la formation pris en charge
- Pas de frais de dossier
- Aide efficace à la recherche d'entreprise (ateliers « Méthodologie de Recherche d'Entreprise », suivi régulier des démarches par le conseiller en formation référent)
- Centre agréé TOEIC et Certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée	Coefficient
E1 Culture Générale et Expression	Ecrite	4H00	3
E2 Langue vivante étrangère			
E.21 Ecrit	Ecrite	2H00	1,5
E.22 Oral	Orale	0H20	1,5
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ecrite	4H	3
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale			
E41 Développement de la relation client et vente conseil	Oral	0H30	3
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Oral	0H30	3
E5 Gestion opérationnelle	Ecrite	3H00	3
E6 Management de l'équipe commerciale	Ecrite	2H30	3

Management Commercial opérationnel

Programme de formation

Enseignement professionnel

Pôle 1 : Développement de la relation client et vente conseil.

- Assurer la veille informationnelle ; collecter, analyser et exploiter l'information commerciale
- Réaliser des études commerciales
- Vendre ; fidéliser et développer la clientèle
- Entretenir la relation client ; suivi de la qualité de service et de la relation client

Pôle 2 : animation et dynamisation de l'offre commerciale

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial ; agencer et maintenir un espace commercial attractif et fonctionnel
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale ; mettre en valeur l'offre de produits et de services
- Évaluer l'action commerciale ; organiser les promotions & animations

Pôle 3 : Assurer la gestion opérationnelle

- Gérer les opérations courantes ; gestion des stocks, des approvisionnements, suivi des achats
- Prévoir et budgétiser l'activité ; fixer des objectifs commerciaux
- Analyser les performances ; mise en œuvre du reporting

Pôle 4 : management de l'équipe commerciale

- Organiser le travail de l'équipe commerciale ; réaliser les plannings
- Recruter des collaborateurs ; évaluer les besoins en personnel, participer à l'intégration
- Animer et valoriser l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale, individualiser la formation



Management Commercial opérationnel

Programme de formation

Enseignement Général

Culture générale et expression

Compétences visées :

- Communiquer par écrit
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les règles de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens...)
- Organiser un message oral (respect du sujet, structure interne du message)

En 1^{ère} année : Etude de textes, de documents- Méthodologie de la synthèse-Tableau synoptique

En 2^{ème} année : Etude de 2 thèmes fixés par le ministère de l'éducation nationale-Rédaction de synthèses-Développement argumenté

Langues Vivantes

Objectifs :

- Consolider, étendre, diversifier les acquis linguistiques dans le domaine commercial, économique et socioculturel des pays dont la langue est étudiée.
- Exploiter les sources d'information dans une perspective professionnelle, dialoguer dans un contexte professionnel.
- Saisir globalement et directement le contenu d'un texte rédigé en langue étrangère. Compte rendu en français du contenu d'un document.
- Rédiger un document professionnel en langue étrangère
- Saisir directement le contenu d'un message oral en langue étrangère.

Culture économique, juridique et managériale

6 Thèmes

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise



Support à l'Action Managériale

La personne titulaire du BTS « Support à l'Action Managériale » apporte son appui à une, un, ou plusieurs cadres, à une équipe projet ou au personnel d'une entité, en assurant des missions d'interface, de coordination et d'organisation dans le domaine administratif. Par son action proactive et facilitatrice, elle contribue à la productivité et à l'image de l'entité ainsi qu'au développement du travail collaboratif.

Ses missions s'inscrivent dans un environnement national et international avec des exigences relationnelle et comportementale essentielles pour interagir dans un contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé. Elle assure aussi la gestion de dossiers et son expertise lui permet de contribuer à l'amélioration des processus administratifs, impliquant des membres de l'entité mais aussi des partenaires de l'organisation.



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Pour qui ?

- Les titulaires d'un bac général, technologique ou professionnel ayant une bonne culture générale et capacités de communication en français et dans au moins deux langues étrangères (dont l'anglais)
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

Dans quelles entreprises ?

Tout type et toute taille d'entreprise ou d'organisation (associations, administrations, organismes publics et privés) ayant un rayonnement national voire international.

Pour quelles missions ?

- Communiquer avec les acteurs internes et externes de l'entreprise
- Assurer l'interface entre le manager et l'environnement de travail
- Rechercher, produire, gérer les sources et les supports de l'information
- Identifier les problèmes, proposer des solutions, assurer le suivi des décisions
- Contribuer à l'amélioration de l'organisation des services ou de l'entreprise
- Participer à la gestion des ressources humaines, organiser des événements

Ces activités ont des caractéristiques transversales concernant la communication ainsi que la gestion et la production d'informations

Et après le BTS ?

- Insertion professionnelle
- Poursuite d'études :
Tout diplôme de niveau 6 (Bac + 3)
 - Titre RNCP : « Chargé de Gestion en Ressources Humaines »
 - Licences professionnelles du domaine de la communication, des ressources humaines, du management

Quelles perspectives professionnelles ?

- Assistant de direction, Assistant d'équipe, Assistant de groupe projet,
- Assistant RH, Assistant commercial, Assistant en communication, Assistant logistique, Assistant Marketing
- Chargée de recrutement, de formation, de relations internationales
- Technicien administratif

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)
- Etude du dossier scolaire

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable de la commission d'admission
- Obtention d'un contrat d'alternance

PÉRIODE D'INSCRIPTION

Du 1 février au 30 septembre de chaque année en fonction des formations et des places disponibles.

LES



- Coût de la formation pris en charge
- Pas de frais de dossier
- Aide efficace à la recherche d'entreprise (ateliers « Méthodologie de Recherche d'Entreprise », suivi régulier des démarches par le conseiller en formation)
- Centre agréé TOEIC et Certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 1100 heures de cours minimum sur les 2 ans

Enseignement professionnel

- Optimisation des processus administratifs
- Gestion de projet
- Collaboration à la gestion des ressources humaines

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langues vivantes
- Culture économique juridique et managériale

Rythme de l'alternance

- 3 jours par semaine en entreprise.
- 2 jours par semaine en cours au centre de formation.

Suivi du parcours de formation

- 2 visites annuelles en entreprise du formateur référent
- 2 semaines d'examens blancs par an
- Entraînement régulier aux épreuves orales professionnelles et linguistiques
- Évaluations semestrielles

Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée	Coefficient
E1 Culture Générale et Expression	Ecrite	4H00	3
E2 Expression et Culture en Langues Vivantes Étrangères			
Langue A	Ecrite	2H00	1
	Orale	0H20	1
Langue B	Ecrite	2H00	0,5
	Orale	0H20	0,5
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ecrite	4H	3
E4 Optimisation des processus administratifs	Orale	0H55	4
E5 Gestion de projet	Orale / CCF	1H30	4
E6 Contribution à la gestion des ressources humaines	Ecrite	4H00	4

Support à l'Action Managériale (SAM)

Programme de formation

Enseignement professionnel

Optimisation des processus administratifs

- Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité (Organisation du poste de travail, Assistance à l'utilisation des équipements et solutions numériques)
- Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier (Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux, Gestion de documents)
- Contribuer à la pérennisation des processus (Identification d'un problème et établissement d'un diagnostic, Proposition de solutions et diffusion des procédures, Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information)
- Rationaliser l'usage des ressources de l'entité (Suivi du budget de fonctionnement de l'entité, Gestion des (ré)approvisionnements de matériels)

Gestion de projet

- Formaliser le cadre du projet (Identification des acteurs et leur rôle, Planification du projet, Préparation du budget et de l'environnement de travail)
- Conduire une veille informationnelle (Automatisation de la veille et diffusion du contenu de la veille)
- Suivre et contrôler le projet (Gestion de l'information et des contraintes)
- Evaluer le projet (Etablissement du bilan et participation à la conduite du changement)

Collaboration à la gestion des ressources humaines

- Gérer la relation de travail (Valorisation de la marque employeur, Contribution aux processus de recrutement, Participation à l'intégration des nouveaux personnels, Accompagnement aux mobilités, Appui aux évolutions administratives du contrat de travail)
- Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail (Participation à l'analyse des conditions de travail, Contribution à l'aménagement des postes)
- Organiser les activités du champ des relations sociales (Organisation de réunions avec les représentants du personnel, Accompagnement des élections professionnelles)
- Mobiliser les outils de développement de la performance individuelle et collective (Suivi et analyse des indicateurs sociaux, gestion des temps de travail, contribution au plan de formation)



Support à l'action managériale (SAM)

Programme de formation

Enseignement Général

Culture générale et expression

Compétences visées :

- Communiquer par écrit
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les règles de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens...)
- Organiser un message oral (respect du sujet, structure interne du message)

En 1^{ère} année : Etude de textes, de documents- Méthodologie de la synthèse-Tableau synoptique

En 2^{ème} année : Etude de 2 thèmes fixés par le ministère de l'éducation nationale-Rédaction de synthèses-Développement argumenté

Langues Vivantes

Objectifs :

- Consolider, étendre, diversifier les acquis linguistiques dans le domaine commercial, économique et socioculturel des pays dont la langue est étudiée.
- Exploiter les sources d'information dans une perspective professionnelle, dialoguer dans un contexte professionnel.
- Saisir globalement et directement le contenu d'un texte rédigé en langue étrangère. Comprendre en français du contenu d'un document.
- Rédiger un document professionnel en langue étrangère.
- Saisir directement le contenu d'un message oral en langue étrangère.

Culture économique, juridique et managériale

6 Thèmes

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise



Bac + 2 Gestionnaire de Paie et Administration Sociale (en 1 an)

Le gestionnaire de paie a pour missions de :

- Conseiller ou alerter son entreprise ou ses clients sur toutes les conséquences des modifications de l'environnement juridique et économique de la paie.
- Communiquer de façon pertinente en direction de ses interlocuteurs internes/ externes.
- Fournir des bulletins de salaire fiables en ayant paramétré des progiciels de paie assurant à la fois la fiabilité et la productivité de son travail grâce à une totale maîtrise de la technique de paie.



**Centre de Formation
Professionnelle
et d'Apprentissage**

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Pour qui ?

- Les titulaires d'un Bac.
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

Dans quelles entreprises ?

Le gestionnaire paie et administration sociale peut travailler

- en entreprise, en lien avec la comptabilité et/ou avec le service RH lorsqu'il existe,
- en cabinet RH spécialisé dans le traitement de la paie,
- en cabinet d'expertise comptable.

Pour quelles missions ?

Pour assurer ces fonctions principales, le gestionnaire de paie prend en charge l'ensemble des activités de production de la paie et des activités connexes :

- recueillir des informations fiables qui seront contenues dans un dossier permanent des clients du cabinet ou des prestataires externalisant, ou des employés de l'entreprise contenant toutes les données entreprise et salariés (Juridique et social).
- alerter son entreprise ou ses clients (cabinet) sur toutes les conséquences des modifications de l'environnement juridique et économique de la paie, et assurer une mission de conseil.
- préparer les éléments constitutifs des paies en tenant compte des variables (absences, tickets restaurant, congés...).
- établir et contrôler les bulletins de salaires, en tenant compte des informations relatives à l'administration du personnel (contrats, absences, visites médicales, déclarations aux organismes sociaux, ...) selon la législation sociale, la réglementation du travail et la politique des ressources humaines de la structure.
- établir et effectuer les déclarations fiscales et sociales légales.
- mobiliser quotidiennement son expertise en matière de technique de paie et son expertise pour paramétrer des progiciels de paie.

Et après le BTS ?

- Insertion professionnelle.
- Poursuite d'études :
 - Titre RNCP de Niveau 6 'Chargé(e) de Gestion en Ressources Humaines'
 - Poursuite d'études en Licences Professionnelles

Quelles perspectives professionnelles ?

- Assistant ou technicien paie
- Gestionnaire de paie
- Collaborateur comptable
- Gestionnaire de paie et d'administration du personnel

Bac + 2 Gestionnaire de Paie et Administration Sociale (en 1 an)

vincent de paul

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Etude du dossier scolaire
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable de la commission d'admission
- Obtention d'un contrat d'alternance

PÉRIODE D'INSCRIPTION

Du 1 février au 30 septembre de chaque année en fonction des formations et des places disponibles.

LES



- Coût de la formation pris en charge
- Pas de frais de dossier
- Aide efficace à la recherche d'entreprise (ateliers « Méthodologie de Recherche d'Entreprise », suivi régulier des démarches par le conseiller en formation)
- Centre agréé TOEIC et Certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 420 heures de formation

Contenu de la formation

C 1 : Gérer et conseiller

- Droit social
- Veille juridique et sociale
- Tableau de bord social
- Rapport d'activité (écrit/ soutenance)

C 2 : Traiter la paie

- Paramétrage du bulletin de paie
- Les éléments du bulletin de paie : individuels et collectifs
- Les déclarations sociales
- Cycle de la paie
- Contrôle URSSAF

C 3 : Administrer le personnel

- Administrer le personnel et gérer le contrat de travail
- Gérer le temps de travail
- Suivre les formalités et procédures d'embauche et de départ
- Contrôle interne du processus de gestion sociale
- Communication interne et externe
- Dossier permanent social et juridique de l'entreprise : mise en situation professionnelle
- Droit commercial
- Maîtriser les fonctions clés du Pack Office

Rythme de l'alternance

- 12 semaines de formation réparties sur l'année. Fréquence moyenne une semaine de cours/3 semaines en entreprise.

Suivi du parcours de formation

- 2 visites annuelles en entreprise du formateur référent
- Evaluations en contrôle continu en cours de formation

Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée
C1 à C3 Evaluation modulaires	Contrôle continu	Durant l'année
Dossier permanent social et juridique de l'entreprise	Mise en situation professionnelle	
Partie 1 : Dossier client / collaborateur	Orale	30 Minutes
Partie 2 : Rapport d'activités		30 Minutes

Bac + 2 Gestionnaire de Paie et Administration Sociale (en 1 an)

Programme de formation

Enseignement professionnel

Gérer et conseiller

- Droit social
- Veille juridique et sociale
- Tableau de bord social
- Rapport d'activité (écrit / soutenance)

Administrer le personnel

- Administrer le personnel gérer le contrat de travail
- Gérer le temps de travail
- Suivre les formalités et procédures d'embauche et de départ
- Contrôle interne du processus de gestion sociale
- Communication interne et externe
- Dossier permanent social et juridique de l'entreprise : mise en situation professionnelle

Traiter la paie

- Paramétrage du bulletin de paie
- Les éléments du bulletin de paie : individuels et collectifs
- Les déclarations sociales
- Cycle de la paie
- Contrôle URSSAF

Anglais

- Acquisition du langage professionnel
 - Préparation du TOEIC *
- * (Test Of English International Communication)



Formation Complémentaire

Art Textile et Spectacle Vivant

Campus vincent de paul

Formation Complémentaire Art Textile et Spectacle Vivant

La Formation Complémentaire est une formation rapide et unique, peut-être la seule dans son genre: elle permet d'acquérir une qualification plus pointue dans un secteur en rapport avec le marché local ou régional. Elle répond aux besoins spécifiques des collectivités ou des entreprises de la région. Autrement dit, il n'existe pas de Formation Complémentaire nationale : elle dépend de l'endroit où vous vous trouvez en France.

Objectif de la Formation

- Acquérir les compétences de base en Arts Appliqués et couture pour présenter l'entrée dans les formations de costumier (DMA)
- Préparer un projet professionnel de formation dans les métiers de l'artisanat liés aux textiles
- Maîtriser les techniques particulières de conception, de fabrication industrielle et les adapter en vue d'obtenir un costume
- Maîtriser la création et la fabrication afin de répondre à un cahier des charges

Durée de la formation : 1 an



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière - ZI Courtine - 84000 Avignon - Tél 04 90 80 66 66 - contact.cfc@vincentdepaul84.fr

www.vincentdepaul84.com



Contenu de la formation

Semaines d'enseignement

- Arts-Appliqués
- Histoire de l'art au costume du spectacle vivant
- Enseignement littéraire et scientifique
- Upcycling
- Gestion

Modules de 20 à 30 heures suivant le besoin

- Module Patrimoine
- Module Art Textile
- Module Tailleur
- Module Broderie
- Technique de fabrication
- Modiste
- Technique du lycra
- Créer une robe sur mesure (moulage)
- Création textile (recyclage)
- Corset
- Lingerie
- Préparation au MAF (Meilleurs Apprentis de France)
- Projet de fin d'études (défilé de fin d'année)
- réalisation d'une maquette / présentation devant jury / réalisation du projet

La formation

Niveau de recrutement :

- Titulaire d'un BAC ou diplôme de niveau IV et plus
- Titulaire d'un CAP niveau V des métiers de la mode

Rythme de la formation :

- 20 Semaines de cours en lycée
- 12 semaines de formation en entreprise Dans le sec-teur de l'artisanat textile
- Durée de la formation : Début Octobre à fin Juin
- Environ 22h de cours par semaine + 8h (ou plus) en autonomie

Et après...

Poursuite d'études

- BTS Mode et vêtements
- DN Made option Design de mode
- DTMS Costumes
- Formation spécifiques (Cuir, modiste, lingerie...)

Insertion professionnelle

- Bureau d'étude et ateliers de création
- Créateur indépendant
- Costumier - Couturier...

