



Les élèves de 1<sup>ères</sup> COMMERCE  
et 1<sup>ères</sup> ARCU (*Accueil Relations Clients et Usagers*)  
accueillis chez **ARMATIS** (*Site de Nevers*)



Après la venue de la société **ARMATIS** dans notre établissement le 19 novembre 2010, c'est au tour des élèves de découvrir cette entreprise spécialisée dans le Service Clients à Distance et la Télévente.

Présente dans la zone industrielle de Saint-Eloi depuis 2008, **ARMATIS** offre de nombreuses perspectives d'emplois.

Durant les mois de novembre et décembre, trois groupes de 10 élèves ont passé respectivement un après-midi dans ce centre d'appels.

**Cette immersion a pour objectifs :**

- de prendre conscience de l'importance des procédures à respecter lors de l'émission ou de la réception d'un appel téléphonique ;
- d'analyser différentes situations de communication orale liées aux scénarii spécifiques ;
- de se préparer à la certification intermédiaire proposée dans le cadre du baccalauréat professionnel « Métiers de la Relation Clients et Usagers ».

**Au programme de ces demi-journées :**

- visite guidée du site et découverte des installations d'un centre d'appel ;
- approche des différents métiers liés à un centre d'appels ;
- mise en analyse des situations en émission et en réception d'appels (*en doublon avec le téléopérateur*).

Nous remercions **Mme Valérie DUNEAU**, directrice du site de Nevers, ainsi que toute son équipe et plus particulièrement **Nabil** pour son accueil, son professionnalisme et sa sympathie.

Ce partenariat s'est avéré très fructueux en échanges pédagogiques, professionnels et humains. Nouvelle action à venir : Visite de la société par des lycéens allemands d'Esslingen en octobre 2011 dans le cadre d'échanges européens entre notre lycée et l'Allemagne.

*Les élèves de « 1COM3 » de « 1ARCU »  
et les Professeurs de Vente,*



**Nassima AKKOUH**  
Ancienne élève  
du lycée JEAN ROSTAND

