

BAC PRO ACCUEIL

Relation Clients et Usagers



VOUS

Après le CAP Employé de Vente ou titulaire d'un diplôme de niveau V.

Après la classe de 3^{ème}, 2^{nde} ou 1^{ère} :

- > d'enseignement général
- > d'enseignement technologique

VOTRE PROJET

Vous souhaitez vous orienter vers un emploi à forte composante relationnelle, qui croise des compétences commerciales, administratives, techniques, de gestion, d'organisation...

OBJECTIFS

Former de futurs employés capables d'offrir des prestations au public avec un esprit de service dans des situations professionnelles telles que :

- > information
- > conseil
- > assistance
- > médiation
- > prestations de services spécifiques

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Enseignement professionnel

- > pratiques et techniques liées à l'accueil
- > vente de services ou produits associés à l'accueil
- > activités administratives connexes à l'accueil
- > économie-droit
- > mathématiques
- > prévention sécurité environnement
- > accompagnement personnalisé

Enseignement général

- > français
- > histoire-géographie et éducation civique
- > anglais
- > espagnol
- > arts appliqués et cultures artistiques
- > éducation physique

VALIDATION DU DIPLÔME

- > L'évaluation est réalisée sous la forme du contrôle en cours de formation (CCF)
- > Le BAC Professionnel Accueil Relation Clients et Usagers est délivré par l'Education Nationale



CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > être âgé de 16 à 30 ans au delà nous consulter
- > déposer un dossier de candidature téléchargeable depuis notre site Internet : cfa.orleans-metropole.fr
- > satisfaire aux pré-requis et se présenter à l'entretien de motivation
- > signer un contrat d'apprentissage avec l'entreprise :
 - début d'un contrat : au plus tôt le 1^{er} juillet



BAC PRO ACCUEIL

Relation Clients et Usagers

ACTIVITÉS EN ENTREPRISE

ACCUEIL EN FACE À FACE OU TÉLÉPHONIQUE

- › Identifier l'interlocuteur, comprendre sa demande ou son besoin
- › Ecouter, questionner, reformuler
- › Informer, orienter, conseiller
- › Prendre des rendez-vous, tenir un agenda

GESTION DU POSTE ET DE LA FONCTION D'ACCUEIL

- › Préparer l'environnement de travail (hall, espace d'attente, stand)
- › Travailler en équipe
- › Gérer des flux d'appels ou des visiteurs
- › Etudier et analyser de manière qualitative et quantitative
- › Contribuer à la démarche qualité de l'accueil

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL

- › Gestion du courrier (mailings, plis et colis)
- › Gestion de plannings d'interventions, de RV
- › Gestion de réservations de salles, de matériel
- › Approvisionnement de documentations, de fournitures

OFFRE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉS

- › Argumenter, présenter ou vendre l'offre
- › Conseiller le client ou l'utilisateur
- › Adapter l'offre de services ou du produit
- › Assurer le suivi jusqu'à la satisfaction
- › Fidéliser



ENTREPRISES D'ACCUEIL

- › Etablissements intégrant un service spécifique « relation clientèle ou usagers » de type :
 - accueil et/ou télé accueil en entreprises, administrations, associations, professions libérales
 - accueil événementiel dans les salons professionnels, congrès, séminaires et manifestations diverses
 - accueil dans les transports pour des missions d'information, de médiation et de gestion des flux

ALTERNANCE

- › Seconde Professionnelle : 1 semaine sur 3 au CFA (14 semaines) 500 hde cours
- › Première et Terminale Professionnelle : 675 heures de cours 1 semaine sur 2 au CFA (20 semaines)

POURSUITES D'ÉTUDES

- › BTS Assistant manager
- › BTS Assurance
- › BTS Banque
- › BTS Négociation Relation Clientèle
- › BTS Professions immobilières
- › BTS Communication

