

# Accueil-relation clients et usagers

Le ou la titulaire de ce diplôme accueille différents publics (entreprises, associations, ou administrations), et assure :

- l'accueil en face à face ou par téléphone des visiteurs
- l'accueil lié à des événements ponctuels (congrès, séminaires...)
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports...).

Il ou elle sait répondre aux demandes, traiter les réclamations, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur.

La réalisation d'opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat peut faire partie du métier.

Pour réaliser les tâches qui lui sont attribuées, le personnel d'accueil doit savoir utiliser des outils téléphoniques évolués, des logiciels bureautiques, de courrier électronique, ainsi que des logiciels spécifiques (gestion de salle de réunion, agenda partagé). Le personnel chargé de l'accueil a, ou peut avoir, des contacts avec des personnes étrangères. La maîtrise d'une langue étrangère est donc indispensable.

## Débouchés

L'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs et du trafic téléphonique. Les secteurs d'activité sont multiples : banques, services de santé, tourisme, culture, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration.

### Métiers accessibles :

- Hôte, hôtesse d'accueil
- Standardiste
- Téléhôte, téléhôtesse
- Téléconseiller, téléconseillère
- Agent-e multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent-e d'escale ou d'accompagnement (domaine du transport)

## Accès à la formation

**En 3 ans. Admission de droit en 2<sup>de</sup> pro :** après la classe de 3<sup>e</sup>.

**En 2 ans. Admission conditionnelle en 1<sup>re</sup> pro :** après un CAP Employé de commerce multi-spécialités.

### Qualités requises :

- bonne élocution
- discrétion, courtoisie, résistance au stress
- sens du service
- sens de l'organisation, de l'initiative et de l'anticipation
- présentation soignée

## Statistiques

**C'est un nouveau diplôme (1<sup>ère</sup> session en juin 2015).**

## Programme

Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens*
Enseignements professionnels	13 h 45 environ
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou arts appliqués	1 h 45 environ
Enseignements généraux	
Français, histoire, géographie, éducation civique	4 h 30
Mathématiques	2 h environ
Langues vivantes (1 et 2)	4 h environ
Arts appliqués-cultures artistiques	1 h
EPS	2 h ou 3 h
<b>TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES</b>	<b>31 h environ</b>
<b>Accompagnement personnalisé</b>	<b>2 h 30</b>

\* Ces horaires, donnés à titre indicatif, peuvent varier d'un établissement et d'une année à l'autre.

## Enseignements professionnels

- **L'accueil en face à face :** l'expression orale, la procédure d'accueil (la prise de contact, le filtrage, la gestion de l'attente...), l'analyse et le traitement de la demande, la prévention et la gestion des situations difficiles, la rédaction et la diffusion de message...
- **L'accueil téléphonique :** les standards téléphoniques, l'accueil téléphonique (les enjeux, les étapes, les

chartes), les motifs et les techniques de filtrage, la communication téléphonique, la prise de rendez-vous...

- **La gestion de la fonction accueil** : la gestion de l'espace de travail (le poste de travail, l'organisation du travail administratif, l'aménagement de l'espace accueil, la sécurité à l'accueil...), le suivi des activités d'accueil, la continuité et la qualité de service d'accueil
- **La vente de services ou de produits associée à l'accueil** : l'environnement commercial de l'entreprise, la préparation de l'entretien de vente, les techniques de vente, les opérations d'encaissement, le traitement des réclamations...
- **Les activités administratives connexes à l'accueil** : la gestion du courrier, la réservation de salles et de matériels, la gestion des fournitures et du petit matériel...

## Stages (ne concerne pas les apprentis)

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel sont prévues sur les trois années du cycle.

## Examen

### Domaine professionnel

- Epreuve scientifique et technique :
  - économie-droit, coeff. 1.
  - mathématiques, coeff. 1.
- Analyse et traitement de situations liées à l'accueil, coeff. 4.
- Environnement professionnel :
  - analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration, coeff. 4.
  - accueil au téléphone, coeff. 2.
  - accueil en face-à-face, coeff. 2.
  - forme actuelle, coeff. 2.
  - prévention-santé-environnement, coeff. 1.

### Domaine général

- Epreuve de Langue vivante 1, coeff. 2.
- Epreuve de Langue vivante 2, coeff. 2.
- Epreuve de français, histoire, géographie et éducation civique :
  - français, coeff. 2,5.
  - histoire géographie et éducation civique, coeff. 2,5.
- Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques, coeff. 1.
- Epreuve d'éducation physique et sportive, coeff. 1.

Epreuves facultatives (seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte) : Langue vivante ou Langue des signes française (LSF).

A noter : les élèves de ce bac pro se présentent obligatoirement aux épreuves du BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers (facultatif pour les apprentis).

## Poursuites d'études

Le bac pro permet de s'insérer dans la vie professionnelle ou de poursuivre ses études, notamment en BTS. L'admission en BTS se fait sur dossier.

Par exemple :

- MC (mention complémentaire) Accueil dans les transports (hors académie)
- MC Accueil-réception (hors académie)
- Eventuellement BTS Management des unités commerciales, BTS Négociation et relation client.

## Où se former en Picardie ?

### • En Lycée public

- Section d'enseignement professionnel du lycée Jean de la Fontaine, CHATEAU-THIERRY (02)
- LP Jean Macé, CHAUNY (02)
- LP Françoise Dolto, GUISE (02)
- LP Joliot Curie, HIRSON (02)
- LP Julie Daubié, LAON (02)
- LP Camille Claudel, SOISONS (02)
- LP Les Jacobins, BEAUVAIS (60)
- LP de la Forêt, CHANTILLY (60)
- LP Robert Desnos, CRÉPY-EN-VALOIS (60)
- LP André Malraux, MONTATAIRE (60)
- LP Arthur Rimbaud, RIBECOURT-DRESLINCOURT (60)
- LP annexé au lycée Lamarck, ALBERT (80)
- LP Romain Rolland, AMIENS (80)
- LP du Vimeu, FRIVILLE-ESCARBOTIN (80)
- LP Pierre Mendès France, PÉRONNE (80)

### • En Lycée privé

- LP Sacré-Cœur, AMIENS (80)

### • En apprentissage

- CFA de la chambre de commerce et d'industrie, LAON (02)
- CFA Interfor-SIA, AMIENS (80)

### en savoir +

- [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) et [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens)
- [www.monstageenligne.fr](http://www.monstageenligne.fr)

**Consultez les documents\* de l'ONISEP :**

- Guides régionaux « Après la 3<sup>e</sup> », « Après le bac »
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT », « Les bacs pro »

\* les documents régionaux sont en ligne sur [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens).

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation (CIO).

**N'hésitez pas à rencontrer un conseiller ou une conseillère d'orientation-psychologue.**