



# Baccalauréat Professionnel « Accueil - Relation clients et usagers »

## Présentation

Immédiatement après la 3ème.

Le Baccalauréat professionnel propose une formation en 3 ans :

Seconde - Première - Terminale professionnelle

## Organisation des études

Durant ce parcours en 3 ans, les élèves passeront la certification intermédiaire BEP « Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers » en classe de 1ère. Les bons résultats (mention au bac) et l'assiduité de l'élève faciliteront l'accès en BTS.

## Objectifs de la formation

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations recevant des visiteurs, des clients, des usagers. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller.

Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou d'escale dans les entreprises de transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.

Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales.

Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Enseignement général

Français - Histoire Géographie  
Mathématiques  
2 Langues Vivantes (Anglais et Espagnol)  
Education Physique et Sportive  
Education artistique - Arts appliqués

50%

### Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité

Formation professionnelle technologique et scientifique  
Prévention - Santé - Environnement  
Activités de projet  
Accompagnement personnalisé

50%

TOTAL HEBDOMADAIRE (horaires donnés à titre indicatif)

33 h

## FORMATION EN ENTREPRISE

Des Périodes de Formation en Milieu Professionnel à hauteur de **6 semaines** de découverte des métiers de la filière correspondant au diplôme préparé est programmé en classe de seconde ; suivront **16 semaines** sur les deux autres années de formation.

L'élève doit élaborer un dossier professionnel et il détaille notamment une tâche accomplie dans chaque entreprise. Les périodes de formation en entreprise et le dossier professionnel font l'objet d'une évaluation qui est prise en compte lors de la délivrance du diplôme.

