

METIERS DE L'ACCUEIL

Accueil Relation Clients et Usagers

Le titulaire du Bac Pro « Accueil Relation Clients et Usagers » a pour mission d'accueillir différents publics (entreprises, associations, administrations...).

Il est chargé de :

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

Il sait répondre aux demandes 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 peut également avoir des contacts avec des personnes étrangères ; la maîtrise d'une langue étrangère est donc indispensable.

DEBOUCHES

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, hôtellerie restauration.

METIERS ACCESSIBLES

- Hôte-sse d'accueil ;
- Standardiste ;
- Télé-hôte-sse, télé-conseiller-ère ;
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux) ;
- Agent d'escale ou d'accompagnement dans le domaine du transport.

ACCES LA FORMATION

Admission de droit : après la classe de 3^{ème}

Admission conditionnelle : après un CAP Employé de commerce multi-spécialités

QUALITES REQUISES

- Etre organisé, rigoureux, méthodique
- Aimer le travail en équipe
- Avoir le sens des initiatives
- Maîtriser l'expression orale et écrite

PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

22 semaines de PFMP réparties sur les 3 années de formation

CERTIFICATION INTERMEDIAIRE

BEP Métiers des Relations Clients et Usagers (MRCU)

POURSUITES D'ETUDES

BTS Support à l'Action Managériale
BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
BTS Management Commercial et Opérationnel

PROGRAMME

▪ Enseignements professionnels	14h
▪ Prévention-Santé-Environnement.....	1h
▪ Enseignement Général lié à la spécialité	1h45
▪ Français-Histoire-Géographie.....	4h30
▪ Mathématiques	2h
▪ Langues vivantes (1 et 2)	4h
▪ Arts Appliqués-cultures Artistiques	1h
▪ EPS.....	2h
▪ Accompagnement personnalisé	2h

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- **Accueil en face à face :**
L'expression orale, la procédure d'accueil : prise de contact, filtrage, gestion de l'attente, analyse et traitement de la demande, prévention et gestion des situations difficiles
- **Accueil téléphonique :**
Les standards téléphoniques, l'accueil téléphonique (enjeux, étapes, chartes), motifs et techniques de filtrage, prise de rendez-vous
- **Gestion de la fonction d'accueil :**
La gestion de l'espace de travail (poste de travail, organisation du travail administratif, aménagement de l'espace accueil...), le suivi des activités, la continuité et la qualité de service accueil
- **Vente de services ou de produits associés 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...
- **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...

