



LYCÉE PROFESSIONNEL  
HONORÉ BARADAT  
PAU

J'aimerais  
conseiller les  
clients, les accueillir,  
les renseigner.

C'est cela  
l'esprit de  
service!

# BAC PRO ACCUEIL RELATION CLIENTS USAGERS

UN MÉTIER DE CONTACT DANS DES DOMAINES DIVERSIFIÉS

# Baccalauréat Professionnel

## ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

### CHARGE(E) D'ACCUEIL, ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E), TÉLÉOPÉRATEUR(TRICE)

Cette formation est ouverte, après une classe de 3ème, aux élèves présentant un intérêt certain pour la communication. L'affectation se fait par procédure informatisée «Affelnet».

#### Objectifs :

- Accueillir, informer, conseiller des clients ou usagers, vendre ou fournir des services en face à face ou par téléphone, au sein d'entreprises (accueil ou SAV de grandes surfaces, hôtels, établissements financiers, agences immobilières...), d'administrations (mairie, CAF...), d'associations culturelles ou sportives ou encore dans le secteur médico-social.
- Réaliser des tâches administratives en lien avec la fonction accueil (gestion d'agenda, tenue de planning, rédaction de courriers).

#### Durée de la formation : 3 ans

La validation du diplôme se fait pour la majorité des matières en cours de formation (CCF) et pour quelques unes en épreuves ponctuelles.

#### Enseignement hebdomadaire :

Enseignements généraux : 15 h environ

- Français, Histoire Géographie, Éducation civique • Mathématiques Sciences physiques et chimiques
- Langues vivantes 1 et 2 (obligatoires) • Arts appliqués et Culture Artistique • Éducation Physique et Sportive.

Enseignements professionnels : 15 h environ

- Accueil en face à face, accueil téléphonique, gestion de la fonction accueil • Vente de services • Activités administratives • Économie et droit • Prévention Santé Environnement • Montage d'un projet (en terminale)

**Des stages en entreprise d'une durée totale de 22 semaines, sur les 3 ans permettent d'acquérir des compétences professionnelles évaluées et prises en compte pour l'obtention du diplôme.**

#### Principaux logiciels et outils utilisés :

Word / PowerPoint / Excel

Boutique d'application, plateau téléphonique, salle de simulations professionnelles, camscope.

#### Principaux domaines d'activité :

Toutes les entreprises ou organismes recevant du public en face à face ou par téléphone et vendant ou fournissant des services.

#### Qualités et aptitudes souhaitées :

Avoir le goût du contact, une bonne capacité d'écoute

Faire preuve d'autonomie, d'organisation et d'adaptabilité.

#### Poursuite d'études :

- Mention Complémentaire (1 an) en Accueil dans les transports, Réception Hôtellerie ou Vente à distance • BTS assistant PME/PMI Management des Unités Commerciales, Tourisme, Négociation Relation Client, Banque, Professions Immobilières, Logistique.

LYCÉE PROFESSIONNEL HONORÉ BARADAT • 05 59 02 97 26 •

28 avenue Pierre Massé - B.P 9028 PAU CEDEX - ce.0640058R@ac-bordeaux.fr