



## LE BAC PRO : Accueil Relation Clients et Usagers

**A compter de la rentrée 2009 au Lycée de la Matheysine**

**Une section de 15 élèves.**

### Conditions d'accès

A l'issue des procédures d'orientation, pour les élèves issus des classes de :

- 3<sup>e</sup>ème de collège toutes options
- 3<sup>e</sup>ème professionnelle toutes options
- CAP employé de vente

### Qualités essentielles

Ce métier suppose **une personnalité bien trempée** où **le sourire** et **le sens du service au client** sont essentiels. Des qualités d'écoute sont impératives. **Une présentation soignée** est de rigueur.

### Le métier

Etre chargé d'accueil dans une entreprise, c'est être un spécialiste du conseil, capable d'accueillir le public mais aussi de commercialiser des services.

Les secteurs d'activités sont variés : services après-vente, services financiers, agences de voyages ou de location, mairies, hôpitaux, services culturels...

Cette formation prépare à des fonctions de chargé(e) d'accueil et de relations clientèle, dans un créneau allant de l'accueil pur à la vente de prestation. Le poste consiste à :

- accueillir le client ou l'utilisateur

- fournir assistance, information et conseil
- gérer les réclamations
- vendre des services

Les secteurs professionnels sont variés :

- administrations et collectivités territoriales,
- entreprises de service aux particuliers : location, transport, banque, immobilier...
- entreprises commerciales : grande distribution, service après vente, France Télécom, EDF.

### La formation

Des périodes de formation en entreprise pour **22 semaines** au total réparties sur les 3 années de formation.

Les stages sont évalués et pris en compte pour la validation du Bac Pro.

Durant la formation seront étudiées les pratiques et techniques relationnelles, la démarche commerciale, l'organisation, l'économie, le droit...

### L'horaire hebdomadaire

Un horaire total de 30,5 h dont 14 h d'enseignement professionnel.

### Le diplôme

C'est un diplôme national. Une grande partie des épreuves est passée en contrôle en cours de formation (CCF).

### Poursuite d'études

Le bac pro a en principe, une finalité professionnelle, mais avec un bon dossier, il est possible de poursuivre en :

- BTS Négociation et relation client (NRC)
- BTS Management des Unités Commerciales (MUC)
- BTS Banque
- BTS assistant PME/PMI
- Mention complémentaire en 1 an (MC télé-billetterie et services)