



Choisir sa formation professionnelle...



Baccalauréat Professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

P résentation du métier

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- L'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- L'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- L'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

C ontexte des activités professionnelles

Les personnes chargées de l'accueil, souvent premiers contacts avec une organisation, contribuent à fixer l'image qui lui sera ensuite associée. C'est ce qui explique que ces fonctions, véritables créatrices de valeur ajoutée, soient aujourd'hui reconnues comme stratégiques.

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité :

- Hôte(sse) d'accueil,
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste, standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)
- Agent d'accompagnement (domaine du transport)

*Mention Européenne au Bac
ou
Mention Europro.
(Stage en Allemagne)*

LYCEE PROFESSIONNEL

JULES VERNE

**75, route de Saint Clément
B.P. 137
69173 TARARE Cedex**

Tel : 04 74 05 00 74

Qualités requises

Dans toutes ses activités, le Bachelier en Accueil - Relation Clients et Usagers doit faire preuve :

- d'une bonne voire, excellente présentation générale
- d'une Très bonne élocution
- d'aisance relationnelle
- de goût du service et du contact client
- d'autonomie, dynamisme et rigueur

Spécificités de la formation

L'enseignement professionnel est organisé sous forme de d'activités + l'économie droit.

L'élève doit acquérir des compétences professionnelles, des savoirs et des comportements professionnels à travers cinq activités liées à l'accueil relation du client usager.

- L'accueil en face à face ;
- L'accueil téléphonique ;
- La gestion de la fonction accueil ;
- La vente des services ou de produits associée à l'accueil ;
- Les activités administratives connexes à l'accueil.

Perspectives d'évolution

L'évolution de l'emploi est fortement liée à la taille, à la nature et aux activités de l'organisation.

Le personnel d'accueil peut évoluer vers les métiers suivants :

- Au cœur d'une organisation :
 - Responsable d'équipe
 - Responsable de standard
 - Assistant(e) spécialisé(e)
- Au sein d'une entreprise prestataire d'accueil :
 - Responsable de site ;
 - Hôtes (se) volant(e) ;
 - Chargé(e) de qualité ;
 - Formateur ;
 - Chargé(e) de planning des hôtes(ses).

Organisation des enseignements

Classes :	Heures / semaine		
	SEC	1ÈRE	TERM

Enseignements généraux	14.5	16	15.5
Français	4,5	4,5	4,5
Histoire – Géographie			
Langue vivante 1	2	2	2
Langue vivante 2	2	2	2
Mathématiques	2	2	2
Prévention Santé Environnement / Secourisme	1	1.5	1
Éducation artistique - Arts appliqués	1	1	1
Éducation physique et sportive	2	3	3

Enseignement professionnel	13.5	13.5	13.5
----------------------------	------	------	------

Accompagnement Personnalisé	2	2	2
Enseignement Général Lié à la Spécialité	1.5	1.5	1.5

Périodes de formation en milieu professionnel

Les périodes de formation en milieu professionnel (P.F.M.P.) sont des phases déterminantes de la formation menant au diplôme et, à ce titre, doivent être en interaction avec la formation donnée au lycée professionnel.



Ces périodes permettent au candidat, d'appréhender concrètement la réalité des contraintes économiques, et humaines, et de prendre conscience de l'importance, et de la compétence de tous les acteurs et services de l'entreprise.

Elles permettent d'observer, comprendre et analyser, lors de situations réelles, les différentes stratégies commerciales, puis de mettre en oeuvre ses compétences dans le domaine de la communication avec tous les services et utilisateurs.

La formation en milieu professionnel d'une durée de 22 semaines, se répartit comme suit, sur les trois années de formation.

DURÉE DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL			
CLASSE :	SECONDE	PREMIÈRE	TERMINALE
Période 1	6 semaines		
Période 2		8 semaines	
Période 3			8 semaines