

Bac professionnel

Accueil Relations Clients et Usagers

Le métier

Ce diplôme forme des Agents d'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Le titulaire de ce bac exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de télé-conseiller...

Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être hôte(sse) d'accueil ou agent d'escale dans les transports.



Les activités

Le diplômé est amené à accueillir, assister, informer et conseiller le client ou l'utilisateur. Il sait également traiter les réclamations et assurer un service de qualité.

La formation prépare à affronter toutes les situations qui mettent en présence, dans une situation de face à face ou téléphonique, un client ou un usager et un (e) employé (e) chargé (e) de l'accueil.

L'hôte(sse) travaille en entreprise, administration ou association, dans des lieux liés à un événement (salons, congrès, séminaires...) ou dans les transports, banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration...

Les apprentissages

Français (3,5 heures)
Histoire-Géographie (1,5 heures)
Mathématiques (2 heures)
Deux langues vivantes (4 heures)
Éducation physique et sportive (3 heures)
Arts appliqués (1 heure)
Accueil en face à face et au téléphone
Vente (de produits ou services) associée à l'accueil
Gestion de la fonction de l'accueil et de ses activités administratives
Économie et droit (2 heures)
Prévention Santé et Environnement (1 heure)

Formation continue sur 3 ans dont 22 semaines de stage

Le profil

Les fonctions de l'accueil exigent la maîtrise de l'expression écrite et orale.

Il faut posséder de réelles qualités relationnelles (sens du contact, empathie, réserve et discrétion, courtoisie, résistance au stress), mais aussi un sens du service (disponibilité, amabilité).

L'important est d'être polyvalent.



Les poursuites d'études possibles

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Clients (NDRC)

BTS Support à l'Action Managériale

BTS Management et Digitalisation des Unités Commerciales (MDUC)

BTS Banque, BTS assurance