

BAC PRO

Accueil Relation Clients et Usagers



Unité de Formation par Apprentissage

Lycée Dinah Derycke

VILLENEUVE D'ASCQ

Le métier

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions comme hôte(sse) d'accueil, chargé(e) d'accueil, standardiste, hôte(sse) standardiste, télé-conseiller(ère). Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.

Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il sait traiter les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, prendre en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

La formation

Formation en 2 ans en alternance UFA/Entreprise

Les enseignements sont identiques à la formation initiale sous statut scolaire mais adaptés à la pédagogie de la formation en alternance.

Enseignement général : **700** heures pour les 2 ans

Enseignement technologique et professionnel : **700** heures

Epreuves d'examens évaluées en contrôle en cours de formation (CCF) et en contrôles ponctuels (CP).

La formation pratique en entreprise est assurée par le Maître d'apprentissage.

UFA du Lycée Dinah Derycke
365 rue Jules Guesde
59650 VILLENEUVE-D'ASCQ
Contacter le Directeur Délégué FTP
Tél. : 03.20.19.66.62
Mail : ufa.derycke@ac-lille.fr

Les conditions d'accès à la formation

Signature d'un contrat d'apprentissage avec un employeur
Être âgé entre 16 et 25 ans (dérogation possible)
Être déclaré apte physiquement au travail à effectuer en entreprise (visite médicale d'embauche obligatoire).

Ce bac pro se prépare en trois ans après la classe de troisième. Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également le préparer en 2 ans sous certaines conditions.

Exemple de formation requise :

- CAP Employé de commerce multi-spécialités.

Le rythme de l'alternance

1 semaine en centre de formation,
1 semaine en entreprise

Les débouchés à l'issue de la formation

Les métiers :

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil
- Standardiste
- Télé-conseiller(ère)

Poursuites d'études possibles :

- MC Accueil dans les transports
- MC Accueil réception



cfa.ac-lille.fr