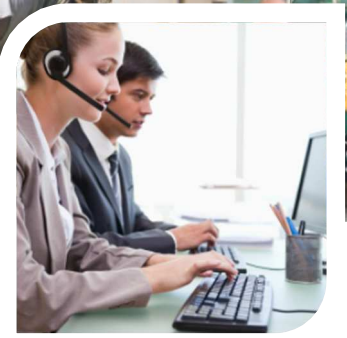


# BAC PRO

## Accueil Relation Clients et Usagers



### Unité de Formation par Apprentissage

#### Lycée Henri Senez

#### HENIN-BEAUMONT

#### 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 3 ans en alternance UFA/Entreprise ou en 2 ans pour les titulaires d'un CAP**

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

Enseignement général : 1050 heures pour les 3 ans

Enseignement technologique et professionnel : 1050 heures

Epreuves d'examens évaluées en contrôle en cours de formation (CCF).

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

**UFA du Lycée Henri Senez**  
Boulevard Darchicourt - BP 105  
62252 HENIN-BEAUMONT Cedex  
Contacter le Directeur Délégué  
Tél. : 03.21.77.35.99  
Mail : ufa.senez@ac-lille.fr

#### Les conditions d'accès à la formation

Signature d'un contrat d'apprentissage avec un employeur  
Etre âgé entre 16 et 25 ans (Dérogation possible)  
Etre déclaré(e) 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

**2 jours par semaine en centre de formation,  
3 jours par 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

