

BAC PRO

Accueil, relation clients et usagers



Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers. Il peut exercer son activité, par exemple, dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration. Il occupe des fonctions d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques. Formé aux techniques relationnelles, il sait répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations. Il a également des compétences commerciales ; ainsi, il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services. Il peut assurer le démarchage, la mise à jour de fichiers de prospects, l'établissement de factures et l'encaissement. Enfin, il possède des compétences en marketing, action publicitaire, économie et droit.

Débouchés

Tout type d'entreprise, association, administration. Des postes existent dans différents organismes publics ou privés, comme par exemple dans des cliniques et hôpitaux, supermarchés, commerces spécialisés, à la SNCF ou dans des sociétés de service comme les loueurs de voiture. Pour certains emplois, les élèves de bac pro peuvent être en concurrence avec ceux de BTS Tourisme.

Métier(s) accessible(s) :

- Hôte(esse) d'accueil

Accès à la formation

Après la 3^e, seconde professionnelle Métiers de la relation aux clients et aux usagers.

Admission de droit :

- Classe de 3^e

Admission conditionnelle :

- CAP Employé de commerce multi-spécialités

Qualités requises :

- goût du contact et de la communication
- excellente présentation
- diplomatie
- qualités relationnelles
- facilités d'élocution

Stage

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel (P.F.M.P.) sont prévues sur les trois années du cycle.

Programme

Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens*
Enseignements professionnels	13 h 45
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou arts appliqués	1 h 45
Enseignements généraux	
Français, Histoire-Géographie, Education à la citoyenneté	4h30
Mathématiques	2h
Langue vivante 1 et 2	4h
Arts appliqués – cultures artistiques	1h
EPS	2 ou 3h
Horaire hebdomadaire	31h
Accompagnement personnalisé	2h30

* Ces horaires donnés à titre indicatif

Les élèves suivront un enseignement de langue vivante 2

Descriptif des enseignements professionnels

La formation s'organise autour de quatre pôles d'activité dominants.

- Relations avec la clientèle. Accueillir, répondre, orienter, conseiller : la formation est largement axée sur la communication dans sa composante relationnelle. Les bacheliers apprennent à maîtriser des situations d'interactions avec un public spécifique, à s'adapter aux exigences d'écoute, rapidité, précision, réparation. À décrypter une image dans ses composantes immédiatement ou secondairement accessibles. Ils prennent en compte les niveaux de langage, langages non verbaux etc.
- Commercialisation du service : la démarche commerciale, comme réponse à une attente et comme aide à la définition de cette attente
- Organisation et gestion : organiser les informations à transmettre, utiliser les outils de communication nécessaires, analyser les résultats de son travail. Constitution et mise à jour d'une documentation, gestion de dossiers, planification du travail
- Contribution au montage ou à la mise en œuvre d'un projet. Données chiffrées, coûts, temps et planification. L'environnement économique et juridique de l'entreprise. L'équipe dans la mise en œuvre

Examen

Domaine professionnel

- Epreuve scientifique et technique :
 - organisation et gestion de prestations de services, coeff. 4.
 - cadre économique et juridique de l'activité professionnelle, coeff. 1.
 - mathématiques, coeff. 1.
- Communication orale professionnelle, coeff. 3.
- Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel :
 - pratique et techniques relationnelles d'accueil, assistance, conseil, coeff. 4.
 - montage de projet, coeff. 1.

Domaine général

- Langue vivante, coeff. 2.
- Epreuve de Français, Histoire-Géographie :
 - Français, coeff. 3.
 - Histoire-Géographie, coeff. 2.
- Epreuve d'éducation physique et sportive, coeff. 1.
- Epreuve d'éducation artistique, arts appliqués, coeff. 1.

Epreuve facultative (points > 10 sont pris en compte) :
- Langue vivante

Les élèves de ce bac pro se présentent obligatoirement aux épreuves du CAP Agent de prévention et de médiation (facultatif pour les apprentis).

Statistiques

En 2015, dans l'académie de Montpellier : 270 candidats inscrits, 269 présentés, 213 admis (soit 79.18% de réussite).
En 2016, dans l'académie de Montpellier : 266 candidats inscrits, 266 présents, 220 admis (soit 82,71% de réussite).
En 2017, dans l'académie de Montpellier : 324 candidats inscrits, 319 présentés, 267 admis (soit 83.70% de réussite).

Poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- BTS Négociation relation client
- MC télé-billetterie et services (élèves motivés et bons en langues).

Où se former

- 11 Narbonne**
Lycée professionnel Louise Michel (*Public*)
- 11 Carcassonne**
Lycée Charles Cros (*public*)
Ensemble scolaire privé Saint Louis (*Privé sous contrat*)
CCI Sud Formation CFA LR (*public*) **A**
- 11 Quillan**
Lycée professionnel Edouard Herriot (*Public*)
- 30 Alès**
Lycée professionnel privé cévenol (*Privé sous contrat*)
CCI Sud Formation CFA LR (*privé*) **A**
- 30 Bagnols-sur-Cèze**
Lycée professionnel A. Einstein (*Public*)

- 30 Le Vigan**
Lycée A. Chamson (*Public*)
- 30 Marguerittes**
CFA Maisons Familiales et Rurales (*Privé sous contrat*) **A**
- 30 Nîmes**
Lycée privé St Vincent de Paul (*privé sous contrat*)
Lycée privé de la CCI (*privé sous contrat*)
Lycée Gaston Darboux (*Public*)
- 34 Béziers**
Lycée professionnel Mermoz (*Public*)
- 34 Lunel**
Lycée Louis Feuillade (*Public*)
- 34 Montpellier**
Lycée professionnel Mendès France (*Public*)
Lycée Jules Ferry (*Public*)
- 34 Pézenas**
Lycée Charles Alliés (*Public*)
- 34 Saint-Pons-de-Thomières**
Lycée des métiers Jacques Brel (*Public*)
- 34 Sète**
Lycée Charles de Gaulle (*Public*)
- 66 Font Romeu**
Lycée climatique et sportif Pierre de Coubertin (*Public*)
- 66 Perpignan**
Lycée professionnel Jean Lurçat (*Public*)
Lycée A. Maillol (*Public*)
- 66 Prades**
Lycée Charles Renouvier (*Public*)

1^{ère} année commune pour BAC PRO Commerce, Vente, Accueil-relation clients et usagers. Ces BAC PRO sont accessibles dans ces établissements.

- 11 Carcassonne** – Lycée Charles Cros (*public*)
- 30 Nîmes** - Lycée pro. Privé de la CCI (*Privé sous contrat*)
- 30 Nîmes** – Gaston Darboux (*Public*)
- 34 Béziers** - Lycée Pro. J. Mermoz (*Public*)
- 34 Montpellier** - Lycée Pro. J. Ferry (*Public*)
- 34 Pézenas** – Lycée Charles Alliés (*Public*)
- 34 Sète** – Lycée Charles de Gaulle (*Public*)
- 66 Perpignan** – Lycée Aristide Maillol (*Public*)

1^{ère} année commune pour BAC PRO Commerce, Accueil-relation clients et usagers. Ces BAC PRO sont accessibles dans ces établissements.

- 34 Lunel** – Lycée Louis Feuillade (*Public*)
- 66 Prades** – Lycée Charles Renouvier (*Public*)

A formation en apprentissage

Pour en savoir plus

Consultez les documents Onisep :

- Guide régional « Après la 3^e »
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT »
- Dossiers « Le Dico des métiers »

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)
N'hésitez pas à rencontrer un conseiller d'orientation-psychologue.