

1^{ère} session 2022

Métiers de la relation client



Cette formation remplace le bac pro Accueil - relation clients et usagers.

le 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 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 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 traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend 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.

L'élève inscrit au bac pro métiers de l'accueil étudie l'expression écrite et surtout orale, apprend l'usage d'un vocabulaire professionnel, d'une langue étrangère, les procédures d'accueil (prise de contact, techniques de filtrage, analyse et traitement de la demande, gestion des rendez-vous, prévention des situations difficiles) et la gestion de l'information liée à l'accueil. Il est formé à recevoir et à répondre en face à face ou au téléphone, et à donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs et/ou des appelants en prenant en compte leurs spécificités. Il devient apte à maintenir une qualité de service. L'apprentissage des techniques d'enquête lui permet de participer à l'amélioration de l'image de l'organisation qui l'emploie. L'élève acquiert les techniques de vente de services ou de produits et celles du secrétariat (gestion du courrier, des fournitures, du matériel, des demandes de prestations externes). Il se familiarise avec les bases de données, les argumentaires et plans d'appel téléphonique, les outils de communication, les logiciels et applications informatiques (courrier électronique, annuaire interne, planning de réservation de salle, de prêt de matériel,...).



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):

- Chargé(e) d'accueil
- Agent d'accueil
- Hôtesse d'accueil
- Standardiste
- Réceptionniste
- Agent d'escale



Accès à la Formation

Admission de droit :

- Classe de 3^{ème}, 2^{nde} pro métiers de la relation client

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



Programme

Grille horaire (a)	2 ^{nde}	1 ^{ère}	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	30	28	13
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	56	52
Prévention Santé Environnement	30	28	26
Economie-Gestion ou Economie-Droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B ((selon spécialité)	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d)	90	84	91



Période de formation en milieu professionnel (semaines) 4 à 6 6 à 8 8

- (a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité
- (b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève
- (c) Y compris heures dédiées à la consolidation des acquis des élèves
- (d) En Tle: insertion professionnelle (recherche, CV, entretiens,..) ou poursuite d'études

Enseignements professionnels

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

- **Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil :** Gérer simultanément les activités, prendre contact avec le public, identifier la demande, traiter la demande, gérer les flux, gérer les conflits, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.
- **Expression orale :** code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle.
- **Accueil téléphonique :** enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques
- **Gérer l'information et des prestations organisationnelles :** Gérer l'information, gérer des prestations internes et externes, contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil. Outils de communication et logiciels lié à la gestion de l'accueil. Gestion de la documentation liée à l'accueil. Qualité de l'accueil.
- **Gérer la relation commerciale :** contribuer au développement de la relation commerciale, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations.
- **Techniques d'enquête et analyse statistique :** fidélisation et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils).
- **Le marché :** profils des clients/usagers, composante de l'offre de l'organisation et de la concurrence.
- **Vente (techniques et cadre juridique), après-vente et coûts de la non-qualité.** Les documents commerciaux, l'encaissement et le crédit à la consommation.
- **Prévention Santé Environnement :** conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème, Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches, Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques, Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées, proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence

Stage

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation conformément à l'arrêté définissant les grilles horaires.

Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes. Cette répartition doit prendre en compte a minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.

Examen

Épreuves	Coef.
E1 : Epreuve scientifique et technique	
Sous-épreuve E11 : Economie - Droit	1
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1
E2 : Epreuve de situations professionnelles liées à la relation commerciale	4
E3 : Epreuve pratiques professionnelles liées à l'accueil	
Sous-épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal	4
Sous-épreuve E32: Gestion de l'information et des prestations	4
Sous-épreuve E33: Prévention Santé Environnement	1
E4 : Epreuve de langue vivante étrangère	
Sous-épreuve E41 : Langue vivante étrangère 1	2
Sous-épreuve E42 : Langue vivante étrangère 2	2
E5 : Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral	
Sous-épreuve E51 : Français	2.5
Sous-épreuve E52 : Histoire-Géographie et enseignement moral	2.5
E6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1
E7 : Epreuve d'éducation physique et sportive	1
Epreuves facultatives	
EF1 : Langue vivante étrangère	Pts>10
EF2	Pts>10

Statistiques

Pour le Bac professionnel Accueil Relation clients et usagers :

Académie de Montpellier

En 2017 : 272 candidats inscrits, 270 présentés, 221 admis (soit 81.85% de réussite).

En 2018 : 282 candidats inscrits, 281 présents, 245 admis (soit 87,19% de réussite)

En 2019 : 286 candidats inscrits, 286 présents, 245 admis (soit 85,66 % de réussite).



Académie de Toulouse

En 2018 : 346 candidats présents, 294 candidats admis (soit 85% de réussite).

En 2019 : 355 candidats présents, 312 candidats admis (soit 87,9% de réussite).

 **Poursuite d'études**

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

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

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

Pour connaître les poursuites d'études envisageables consultez les guides régionaux.

 **Où se former en Occitanie**Académie de Montpellier

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

Académie de Toulouse

- 09 Ferrières sur Ariège**
Lycée professionnel Jean Durroux (Public)
- 12 Millau**
Lycée professionnel Jeanne d'Arc (Privé)
- 12 Rodez**
Lycée professionnel Ferdinand Foch (Public)
- 31 Pins-Justaret**
Lycée polyvalent JP Vernant (public) **A**
- 31 Saint-Gaudens**
Lycée professionnel Elisabeth et Norbert Casteret (public)
- 31 Toulouse**
Lycée privé des métiers Sainte-Marie St Sernin (Privé)
Lycée polyvalent Raymond Naves (public)
Lycée professionnel du Mirail (public)
Lycée professionnel du Mirail **A**
Lycée professionnel Myriam (privé)
CFA SA AH CRIC Association **A**
- 31 Tournefeuille**
Lycée polyvalent M.L Dissard Françoise (public)
- 31 Villefranche de Lauragais**
Lycée polyvalent Léon Blum (public)
- 32 Auch**
Lycée professionnel Pardailhan (Public)
- 46 Figeac**
Lycée J-F Champollion (public)
- 65 Tarbes**
Lycée professionnel des métiers Lautréamont (public)
- 81 Albi**
Lycée professionnel des métiers Toulouse-Lautrec (public)
Lycée professionnel Saint-Dominique (privé)
- 82 Castelsarrasin**
Lycée polyvalent Jean de Prades (public)
- 81 Montauban**
Lycée professionnel privé Marie Théas **A**
A formation en apprentissage



 **En savoir plus**

Consultez les documents Onisep :

- Guide régional « Après la 3e »
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT »

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).

Les centres d'information et d'orientation dans l'académie de Montpellier

Alès

04 66 56 46 70 - ce.0300061d@ac-montpellier.fr

Bagnols sur Cèze

04 66 89 53 93 - ce.0300992r@ac-montpellier.fr

Béziers

04 67 62 45 04 - ce.0340097w@ac-montpellier.fr

Carcassonne

04 34 42 91 90 - ce.0110035d@ac-montpellier.fr

Castelnaudary

04 34 42 91 88 - ce.0110843g@ac-montpellier.fr

Céret

04 68 87 02 07 - ce.0660575s@ac-montpellier.fr

Le Vigan

04 99 92 01 72 - ce.0301647c@ac-montpellier.fr

Lunel

04 67 83 56 83 - ce.0341426r@ac-montpellier.fr

Mende

04 66 65 05 17 - ce.0480020l@ac-montpellier.fr

Montpellier Celleneuve

04 67 75 74 50 - ce.0341619a@ac-montpellier.fr

Montpellier Centre

04 67 91 32 55 - ce.0340096v@ac-montpellier.fr

Montpellier Est

04 48 18 55 10 - ce.0341482b@ac-montpellier.fr

Narbonne

04 68 32 61 75 - ce.0110036e@ac-montpellier.fr

Nîmes Centre

04 66 29 03 81 - cio.nimescentre@ac-montpellier.fr

Nîmes Ouest

04 66 27 95 00 - cio.nimesouest@ac-montpellier.fr

Perpignan

04 68 50 20 86 - ce.0660667s@ac-montpellier.fr

Pézenas

04 67 98 85 74 - ce.0341033n@ac-montpellier.fr

Prades

04 68 05 32 00 - ce.0660463v@ac-montpellier.fr

Sète

04 67 18 34 18 - ce.0340098x@ac-montpellier.fr

Les centres d'information et d'orientation dans l'académie de Toulouse

CIO Albi

Tél. 05 67 76 57 74 - cio.albi@ac-toulouse.fr

CIO Auch

05 62 05 65 20 - cio.auch@ac-toulouse.fr

CIO Cahors

Tél. 05.65.30.19.05 - valerie.ballester@ac-toulouse.fr

CIO Castelsarrasin

05 36 25 74 99 - cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr

CIO Castres

Tél. 05 67 76 57 90 - cio.castres@ac-toulouse.fr

CIO Condom

05 67 76 51 82 - cio.condom@ac-toulouse.fr

CIO Decazeville

05 65 43 17 88 - cio.decazeville@ac-toulouse.fr

CIO Figeac

05 67 76 55 66 - valerie.ballester@ac-toulouse.fr

CIO Foix

05 67 76 52 94 - cio.foix@ac-toulouse.fr

CIO Lourdes

05 67 76 56 43 - cio.lourdes@ac-toulouse.fr

CIO Millau

cio.millau@ac-toulouse.fr

CIO Montauban

05 63 66 12 66 - cio.montauban@ac-toulouse.fr

CIO Muret

05 67 52 40 72 - cio.muret@ac-toulouse.fr

CIO Pamiers

05 67 76 53 02 - cio.foix@ac-toulouse.fr

CIO Rodez

05 67 76 54 46 - cio.rodez@ac-toulouse.fr

CIO Saint-Gaudens

05 67 52 41 41 - cio.stgaudens@ac-toulouse.fr

CIO Tarbes

05 67 76 56 33 - cio.tarbes@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Centre

05.67.76.51.84 - cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Mirail

05.67.52.41.63 - cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Nord

05 67 52 41 80 - cio.tlsenord@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Rangueil

05 67 52 41 55 - cio.tlserangueil@ac-toulouse.fr

