

## Dernière session 2021

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<sup>e</sup>, seconde professionnelle Métiers de la relation aux clients et aux usagers.

**Admission de droit :**

- Classe de 3<sup>e</sup>

**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 <sup>de</sup>	1 <sup>ère</sup>	Tle
<b>Enseignement professionnel</b>	<b>330</b>	<b>266</b>	<b>260</b>
<b>Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>13</b>
<b>Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>13</b>
<b>Réalisation d'un chef d'œuvre</b>	-	<b>56</b>	<b>52</b>
<b>Prévention Santé Environnement</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>26</b>
<b>Economie-Gestion ou Economie-Droit (selon spécialité)</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>26</b>
<b>Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique</b>	<b>105</b>	<b>84</b>	<b>78</b>
<b>Mathématiques</b>	<b>45</b>	<b>56</b>	<b>39</b>
<b>Langue vivante A</b>	<b>60</b>	<b>56</b>	<b>52</b>
<b>Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B ((selon spécialité)</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>39</b>
<b>Arts appliqués et culture artistique</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>26</b>
<b>Education physique et sportive</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>65</b>
<b>Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d)</b>	<b>90</b>	<b>84</b>	<b>91</b>
<b>Période de formation en milieu professionnel (semaines)</b>	<b>4 à 6</b>	<b>6 à 8</b>	<b>8</b>

- (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.

- 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

## Stage

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

## 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

### 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 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 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.**

## Ou se former en Occitanie

### Académie de Montpellier

#### 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*)

 **En savoir plus**
**Consultez les documents Onisep :**

- Guide régional « Après la 3e »
- 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 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](mailto:ce.0300061d@ac-montpellier.fr)
- Bagnols sur Cèze  
04 66 89 53 93 - [ce.0300992r@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0300992r@ac-montpellier.fr)
- Béziers  
04 67 62 45 04 - [ce.0340097w@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0340097w@ac-montpellier.fr)
- Carcassonne  
04 34 42 91 90 - [ce.0110035d@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0110035d@ac-montpellier.fr)
- Castelnaudary  
04 34 42 91 88 - [ce.0110843g@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0110843g@ac-montpellier.fr)
- Céret  
04 68 87 02 07 - [ce.0660575s@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0660575s@ac-montpellier.fr)
- Le Vigan  
04 99 92 01 72 - [ce.0301647c@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0301647c@ac-montpellier.fr)
- Lunel  
04 67 83 56 83 - [ce.0341426r@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341426r@ac-montpellier.fr)
- Mende  
04 66 65 05 17 - [ce.0480020l@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0480020l@ac-montpellier.fr)
- Montpellier Celleneuve  
04 67 75 74 50 - [ce.0341619a@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341619a@ac-montpellier.fr)
- Montpellier Centre  
04 67 91 32 55 - [ce.0340096v@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0340096v@ac-montpellier.fr)
- Montpellier Est  
04 48 18 55 10 - [ce.0341482b@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341482b@ac-montpellier.fr)

- Narbonne  
04 68 32 61 75 - [ce.0110036e@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0110036e@ac-montpellier.fr)
- Nîmes Centre  
04 66 29 03 81 - [cio.nimescentre@ac-montpellier.fr](mailto:cio.nimescentre@ac-montpellier.fr)
- Nîmes Ouest  
04 66 27 95 00 - [cio.nimesouest@ac-montpellier.fr](mailto:cio.nimesouest@ac-montpellier.fr)
- Perpignan  
04 68 50 20 86 - [ce.0660667s@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0660667s@ac-montpellier.fr)
- Pézenas  
04 67 98 85 74 - [ce.0341033n@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341033n@ac-montpellier.fr)
- Prades  
04 68 05 32 00 - [ce.0660463v@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0660463v@ac-montpellier.fr)
- Sète  
04 67 18 34 18 - [ce.0340098x@ac-montpellier.fr](mailto: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](mailto:cio.albi@ac-toulouse.fr)
- CIO Auch  
05 62 05 65 20 - [cio.auch@ac-toulouse.fr](mailto:cio.auch@ac-toulouse.fr)
- CIO Cahors  
Tél. 05.65.30.19.05 - [valerie.ballester@ac-toulouse.fr](mailto:valerie.ballester@ac-toulouse.fr)
- CIO Castelsarrasin  
05 36 25 74 99 - [cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr](mailto:cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr)
- CIO Castres  
Tél. 05 67 76 57 90 - [cio.castres@ac-toulouse.fr](mailto:cio.castres@ac-toulouse.fr)
- CIO Condom  
05 67 76 51 82 - [cio.condom@ac-toulouse.fr](mailto:cio.condom@ac-toulouse.fr)
- CIO Decazeville  
05 65 43 17 88 - [cio.decazeville@ac-toulouse.fr](mailto:cio.decazeville@ac-toulouse.fr)
- CIO Figeac  
05 67 76 55 66 - [valerie.ballester@ac-toulouse.fr](mailto:valerie.ballester@ac-toulouse.fr)
- CIO Foix  
05 67 76 52 94 - [cio.foix@ac-toulouse.fr](mailto:cio.foix@ac-toulouse.fr)
- CIO Lourdes  
05 67 76 56 43 - [cio.lourdes@ac-toulouse.fr](mailto:cio.lourdes@ac-toulouse.fr)
- CIO Millau  
[cio.millau@ac-toulouse.fr](mailto:cio.millau@ac-toulouse.fr)
- CIO Montauban  
05 63 66 12 66 - [cio.montauban@ac-toulouse.fr](mailto:cio.montauban@ac-toulouse.fr)
- CIO Muret  
05 67 52 40 72 - [cio.muret@ac-toulouse.fr](mailto:cio.muret@ac-toulouse.fr)
- CIO Pamiers  
05 67 76 53 02 - [cio.foix@ac-toulouse.fr](mailto:cio.foix@ac-toulouse.fr)
- CIO Rodez  
05 67 76 54 46 - [cio.rodez@ac-toulouse.fr](mailto:cio.rodez@ac-toulouse.fr)



CIO Saint-Gaudens

05 67 52 41 41 - [cio.stgaudens@ac-toulouse.fr](mailto:cio.stgaudens@ac-toulouse.fr)

CIO Tarbes

05 67 76 56 33 - [cio.tarbes@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tarbes@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Centre

05.67.76.51.84 - [cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Mirail

05.67.52.41.63 - [cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Nord

05 67 52 41 80 - [cio.tlsenord@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsenord@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Rangueil

05 67 52 41 55 - [cio.tlserangueil@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlserangueil@ac-toulouse.fr)

