

1^{ère} session 2022

Métiers de la relation client



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 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,...).

Expérimentation de l'unité professionnelle facultative « secteur sportif » en baccalauréat professionnel (se renseigner auprès des établissements)

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à expliciter une situation professionnelle relative à la prise en compte des spécificités des publics et des structures d'exercice dans le champ professionnel du secteur sportif, d'une part, et à la mise en œuvre d'un projet d'animation dans ce champ, d'autre part.

L'unité professionnelle facultative « Secteur sportif » est ouverte aux candidats sous statut scolaire qui :

- Ont suivi dans un établissement public local d'enseignement ou un établissement d'enseignement privé sous contrat en classes de première et terminale une formation permettant l'acquisition des compétences du référentiel figurant en annexe 1 du présent arrêté ;

- Justifient d'au moins 6 semaines de périodes de formation en milieu professionnel dans une structure du secteur sportif, cette durée étant ramenée à 4 semaines pour la spécialité « Animation enfance et personnes âgées » du baccalauréat professionnel.

L'épreuve comporte une situation d'évaluation réalisée au cours de la dernière année de formation conduisant à la délivrance du diplôme. Elle est conduite à partir du dossier professionnel du candidat. L'évaluation repose sur une épreuve orale durant laquelle le candidat témoigne des compétences développées dans le cadre de son parcours de formation à l'appui du document de synthèse extrait de son dossier professionnel.

La commission d'évaluation dispose au préalable d'un temps de lecture du dossier professionnel du candidat. À partir d'un des descriptifs de situation professionnelle rédigé et proposé par le candidat, la commission d'évaluation détermine une problématique professionnelle en lien avec la méthodologie de projet pour laquelle elle lui demande d'exposer et de justifier une adaptation de sa pratique professionnelle. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes afin de prendre connaissance de la problématique transmise par la commission d'évaluation. Lors de l'exposé (10 minutes), le candidat retrace tout d'abord son expérience et sa professionnalité dans le champ d'activité de l'animation sportive assortie d'une auto-évaluation des compétences, partagées ou complémentaires à celles du diplôme auquel il est candidat. Puis, il propose une adaptation de la situation décrite.

Compétences :

Prise en compte des spécificités des publics et de la structure d'exercice : Communiquer dans les situations de la vie professionnelle Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté Contribuer au fonctionnement d'une structure.

Mise en œuvre et évaluation d'un projet d'animation s'inscrivant dans le projet de la structure : Concevoir un projet d'animation Promouvoir un projet Participer à la conduite d'un projet d'animation Assurer le cadrage d'un projet Évaluer un projet d'animation

Expérimentation dans 3 lycées de l'académie (Louis Feuillade à Lunel, Charles Cros à Carcassonne et Aristide Maillol à Perpignan). Il s'agit de donner une coloration "Tourisme et patrimoine" à ce bac, avec un programme adapté (à partir de la 1^{ère}).

Cette filière permet de découvrir un secteur économique porteur en lien avec une connaissance du patrimoine local.

Ce baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil Tourisme & Patrimoine prépare au métier d'agent d'accueil touristique. Ce diplôme vise une meilleure insertion professionnelle des jeunes dans les métiers du secteur du tourisme. Ce baccalauréat professionnel permet une insertion professionnelle des jeunes



diplômés par une meilleure compréhension du contexte touristique dans lequel ils évoluent mais aussi en s'appropriant des compétences requises par les entreprises touristiques régionales (numériques, linguistiques...).

Les élèves suivent des ateliers en situation professionnelle en langue anglaise pour acquérir le vocabulaire professionnel du domaine touristique, bénéficie d'une formation sauveteur secouriste du travail, mènent des projets pluridisciplinaires sur le tourisme, le patrimoine et la communication, participent à des rencontres avec des professionnels du secteur d'activités du tourisme, à des événementiels, profite d'un enseignement dédié à la connaissance du patrimoine local et sont sensibilisés aux enjeux du développement durable et aux outils de la communication digitale.

16 semaines de formation en milieu professionnel dans des entreprises menant des activités touristiques ou en relation avec le tourisme dont une à l'étranger (îles Baléares, lycée Maillol - Tolède, lycée Feuillade) avec le programme Erasmus.

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'escal

Accès à la formation

Admission de droit :

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

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) modifié par le décret no 2021-227 du 26 février 2021 relatif aux modalités particulières d'admission dans une section de techniciens supérieurs pour les titulaires d'un baccalauréat professionnel.

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).
- BTS Tourisme *
- BTS Communication *
- BTS Technico- Commercial Vins et Spiritueux *
- Accueil – réception (hôtellerie, hôtellerie de plein air...) *
- Accueil dans les transports *

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)
- 81 Castres**
Lycée professionnel Anne Veaute (Public)
- 82 Castelsarrasin**
Lycée polyvalent Jean de Prades (public)
- 81 Montauban**
Lycée professionnel privé Marie Théas **A**

A formation en apprentissage

*Expérimentation dans 3 lycées de l'académie. Il s'agit de donner une coloration "Tourisme et patrimoine" à ce bac, avec un programme adapté.

 **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.frBagnols sur Cèze
04 66 89 53 93- ce.0300992r@ac-montpellier.frBéziers
04 67 62 45 04 - ce.0340097w@ac-montpellier.frCarcassonne
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

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

Mende
04 30 43 51 95 - 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 49 05 80 80 - cio.nimescentre@ac-montpellier.fr

Nîmes Ouest
04 49 05 80 80 - cio.nimesouest@ac-montpellier.fr

Perpignan
04 11 64 23 66 - ce.0660667s@ac-montpellier.fr

Pézenas
04 48 18 55 75 - 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

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
05.65.60.98.20 - 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

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 - cio.figeac@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

CIO Figeac
05 67 76 55 66 - cio.figeac@ac-toulouse.fr

