



Baccalauréat
Professionnel 3 ans Niveau IV

Accueil Relation client et usager

SECTEUR TERTIAIRE
Christian Moreau
Directeur délégué aux formations professionnelles et technologiques
Mél : christian.moreau@ac-poitiers.fr
Tel : 05 49 44 04 62 - fax : 05 49 45 76 25

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- L'accueil en face à face ;
- L'accueil téléphonique ;
- La gestion de la fonction accueil ;
- Les activités administratives connexes à l'accueil ;
- La vente de services de produits associée à l'accueil.

DÉBOUCHÉS

Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou un public d'utilisateurs. 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.

POURSUITE D'ÉTUDES

- Ce baccalauréat privilégie prioritairement l'insertion dans la vie active.
- Les meilleurs élèves peuvent postuler à une inscription :
 - en BTS tertiaire ;
 - en premier cycle universitaire.

CONTENU ET SAVOIR-FAIRE à acquérir

Selon le type d'organisations (**marchandes et non marchandes**) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil en **entreprise, administration ou association** qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil **évènementiel** lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ses activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à **réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.**

ORGANISATION DE LA FORMATION

La formation comprend 22 semaines obligatoires en entreprise réparties sur les trois années de scolarité.

La qualité des tâches accomplies au cours de cette période en entreprise est prise en compte dans la délivrance du diplôme.

En classe de première, l'élève se présente au diplôme intermédiaire du **BEP Métiers de la Relation Clients Usagers.**

Horaire hebdomadaire élève :

- Lettres / Histoire / Géographie / Education civique : 4,5 h
- Langue vivante 1 : 2 h
- Langue vivante 2 : 2 h
- Maths : 2 h
- Arts appliqués : 1 h
- Prévention santé environnement : 1 h
- EPS : 2 h
- Enseignement Professionnel : 14 h.