

BAC PRO ACCUEIL, RELATION CLIENTS ET USAGERS

En 3 ans après la 3^{ème}

30 rue Delpérier BP 45813 37058 TOURS Cedex 1

 : ndlr@ndlr.fr  : 02 47 36 32 00  : 02 47 39 28 14  : lp.svp@ndlr.fr

Le titulaire d'un baccalauréat professionnel ARCU est un employé sédentaire. Selon le type d'organisation, les missions qui lui sont confiées sont diverses mais se regroupent en trois catégories :

DÉFINITION

- L'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique.
- L'accueil événementiel.
- L'accueil dans les transports.

De plus les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser la vente de services et/ou des opérations de secrétariat.

EMPLOIS CONCERNÉS

Attention ce diplôme ne prépare pas au métier de vendeur en magasin.

- Hôte(sse) d'accueil, hôte(sse) standardiste
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Agent d'escale, agent d'accompagnement (domaine du transport)
- Agent multiservices d'accueil.

TYPES D'ENTREPRISES CONCERNÉES

Ce sont des entreprises, des associations ou des administrations dans les secteurs :

- Banques, assurances, immobilier
- Services de santé, La Poste, transports collectifs
- Tourisme, culture
- Grande distribution, SAV ou hôtels restaurants

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Enseignement général (environ 50% du temps de formation) :

Français, Histoire - Géographie, Mathématiques, LV1 Anglais, LV2 Espagnol, Education Physique et Sportive, Education Artistique

Enseignement professionnel (environ 50% du temps de formation) :

- L'accueil en face à face et l'accueil téléphonique
- La gestion de la fonction d'accueil
- La vente de services ou de produits associés à l'accueil
- Les activités administratives connexes à l'accueil (organisation, secrétariat)
- Economie - Droit
- Prévention-Santé-Environnement

Accompagnement personnalisé

Stages : 22 semaines en entreprise sur 3 ans

Section européenne : Anglais

COMPETENCES À ACQUÉRIR

Savoir faire :

- Accueillir et informer en face à face et au téléphone
- Diagnostiquer, traiter une réclamation ou un conflit
- Assister et conseiller le client ou l'utilisateur
- Proposer un service adapté à la demande et en assurer le suivi

Qualités à développer :

- Bonne présentation, bonne élocution
- Sens du contact, polyvalent et adaptable
- Savoir écouter, faire preuve d'empathie et de diplomatie
- Etre organisé, méthodique, autonome

POURSUITE D'ETUDES

- BTS Assurances, Banque, Assistant de Direction, Assistant de Gestion PME/PMI, Tourisme, Management des Unités Commerciales
- Mention complémentaire (Vente à distance ou Services financiers).