



# BAC PRO

## ACCUEIL RELATION CLIENT/USAGER

Durée de la formation :  
1 an en apprentissage

### ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

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 chargé d'accueil 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 sait traiter les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, prendre 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.

### RYTHME DE L'ALTERNANCE

- 20 semaines au CFA
- 32 semaines en entreprise

### RECRUTEMENT

Candidats ayant déjà validé un baccalauréat.

#### UNITE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE (UFA) PROPOSANT CETTE FORMATION

Lycée des Métiers Louise Labé  
65, boulevard Yves Farge 69007 LYON  
Tél. : 04 78 72 12 34  
<http://louise-labe.elycee.rhonealpes.fr>

## CONTENU DE LA FORMATION

#### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Français
- Histoire, Géographie et éducation civique
- Mathématiques
- Économie - droit
- Langue vivante 1 et 2
- Arts appliqués
- Education physique et sportive

#### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Accueil en face à face
- Accueil téléphonique
- Vente de produits et services liés à l'accueil
- Gestion de la fonction accueil
- Activités administratives
- Prévention Santé Environnement

### DÉBOUCHÉS

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions comme hôte(sse) d'accueil, chargé(e) d'accueil, standardiste, hôte(sse) standardiste, télé-conseiller(ère). 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.

Cette fonction se retrouve dans les grands groupes, particulièrement aux sièges sociaux et dans les organismes publics.

Les principaux secteurs susceptibles de l'accueillir sont :

- Banques, services de santé, tourisme, culture, la Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration.

### POURSUITE D'ETUDES

- BTS NRC, Agent immobilier, hôtellerie ;
- Mention complémentaire accueil dans les transports, accueil réception.



**PLUS D'INFOS**  
<http://cfa.ac-lyon.fr/site>

