



BAC PRO ACCUEIL RELATIONS CLIENTS ET USAGERS

Champ professionnel des métiers de la relation aux clients et aux usagers



+ Formation initiale :

Ouverte aux élèves de 3^{ème}, ou de 2^{nde} de Lycée Général ou Technologique.

+ Compétences professionnelles visées :

D'ordre relationnel pour :

Répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone.

Évaluer la satisfaction de l'interlocuteur.

Traiter les réclamations.

D'ordre commercial pour :

Vendre des services.

Assurer un démarchage.

Mettre à jour des fichiers de clients potentiels.

Établir des factures et encaisser.

En organisation des activités professionnelles (utilisation de l'outil informatique).

Afin d'offrir des prestations au public dans un esprit de service.

+ Périodes de formation en entreprise :

En seconde : 6 semaines

En première : 8 semaines

En terminale : 8 semaines

+ Poursuite d'études :

BTS Assistant de Gestion PME/PMI

BTS Management des unités commerciales (MUC)

BTS Négociation et Relation Client (NRC)

BTS Communication des entreprises

+ Ouverture professionnelle :

Hôte/hôtesse d'accueil

Assistant commercial

Dans des établissements tels que : hôtel, poste, mairie, banque, hôpital, clinique, office de tourisme, grande entreprise, préfecture...

+ Qualités pour réussir :

Bonne présentation

Capacité à communiquer

Sens du service