



BAC PRO ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS

Le bac professionnel Accueil Relations Clients Usagers forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Les stages en entreprise touristique sont privilégiés.

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller... Il peut également occuper des postes d'agent multi-services 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

Formation sur 2 ans

Validation :

Diplômes de l'Éducation Nationale – niveau IV : BAC PRO

Prix : 355000 F. /an

Votre programme

Pré-requis : Niveau 3^{ème} minimum.

Public: Tout public

Objectifs – Débouchés :

Acquérir les compétences pour assurer l'accueil de la clientèle ou d'usagers. Le titulaire de ce Bac professionnel exerce une fonction d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques dans les grandes ou petites entreprises ou dans l'administration.

Enseignement professionnel :

- Economie, droit.
- Secrétariat.
- Comptabilité générale.
- Gestion, vente, commerce.
- Nouvelles technologies de l'information et de communication.-

Enseignement général :

- Français.
- Connaissance du monde contemporain.
- Mathématiques.
- Langues vivantes.
- Bureautique.
- Art appliqué

Intervenants : formateurs qualifiés.

Lieux : GREPFOC PIRAE

