



## BAC Professionnel « Accueil Relation clients et usagers »

Formation diplômante en alternance : contrat d'apprentissage ou de professionnalisation\*

\*sous réserve des accords de branche

L'activité du titulaire du Bac Pro «Accueil» s'exerce dans toutes les situations qui mettent en présence, dans une relation interpersonnelle (face à face ou relation téléphonique), à l'occasion de la prestation d'un service, un client ou un usager et un employé chargé de la fourniture de cette prestation.

### EMPLOIS VISÉS

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité.

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste, standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'accompagnement (domaine du transport).
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du Transport)

### TYPES D'ORGANISATIONS

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activité : banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution, ou hôtellerie-restauration.

Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le titulaire du bac professionnel Accueil : Relation clients et usagers doit être capable de :

- Prendre en charge l'accueil en face à face
- Assurer l'accueil téléphonique
- Gérer la fonction d'accueil
- Assurer la vente de services ou de produits associés à l'accueil
- Prendre en charge des activités administratives connexes à l'accueil.

### CONDITIONS D'ADMISSION

- **Cursus en 2 ans** Titulaire d'un CAP ou d'un BEP relevant d'un secteur professionnel en rapport avec la finalité du diplôme. Ou ayant accompli au moins la scolarité complète d'une classe de première ou ayant interrompu ses études (sur décision du Recteur).
- **Cursus en 3 ans** Être issu d'une classe de 3<sup>ème</sup>.

**RÈGLEMENT INTÉRIEUR : le règlement intérieur pour les stagiaires en formation est consultable sur notre site [ccifformation.org](http://ccifformation.org)**



## VALIDATION ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Cette formation est validée par un diplôme de l'Éducation Nationale intitulé : Baccalauréat Professionnel Accueil : relation clients et usagers.
- Contrôle ponctuel (juin 2013)

## STATUT DU STAGIAIRE

- Salarié (période d'essai : deux mois en contrat d'apprentissage - un mois en contrat de professionnalisation).

## FORMATEURS

- Équipe pluridisciplinaire composée d'intervenants professionnels et/ou diplômés, experts dans leur domaine

## PROGRAMME

- Économie - Droit
- Mathématiques
- Prévention - Santé - Environnement
- Langue vivante 1
- Langue vivante 2
- Français
- Histoire, Géographie et Éducation civique
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Éducation physique et sportive
- Enseignements professionnels

## DATES DE LA FORMATION

- De septembre 2012 à juin 2015

## HORAIRES DE LA FORMATION

- 08h00 - 12h00 et 13h00 - 17h00

## AVANTAGES FINANCIERS

### EMPLOYEUR

Exonération totale des charges sociales et patronales sur le salaire de l'apprenti

- Crédit d'impôt (1600€ par apprenti et par année, 2200€ dans certains cas)
- Primes du Conseil Régional (1000€ à l'embauche, 1000€ par année de formation, 1000€ au passage des examens, 500€ pour participation à la journée CFA).

### APPRENTI

Exonération totale des charges sociales salariales

Exonération d'impôts sur le revenu plafonnée

Remboursement des frais de déplacement -> CFA

Statut «Salarié» + « Cadre d'étudiant en Apprentissage »

Nombreux avantages financiers : CROUS, loisirs, transports, banques...

## FINANCEMENT

### RÉMUNÉRATION (apprenti) :

Age	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
16 - 17 ans	25 %	37 %	53 %
18 - 20 ans	41 %	49 %	65 %
21- 25 ans	53 %	61 %	78 %

## RESPONSABLE DE FORMATION

Christel BOULANGE

Tél : 03 87 39 46 53

cboulang@moselle.cci.fr