

Le Baccalauréat Professionnel ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

Les fonctions du titulaire du **Baccalauréat Professionnel Accueil Relation Clients et usagers** sont diverses mais se ramènent à 3 catégories d'activités :

- L'accueil en entreprise, administration ou association qui se caractérise par l'accueil physique des visiteurs et téléphonique.
- L'accueil évènementiel lors d'un salon, d'une manifestation.
- L'accueil dans les transports qui se caractérise par des missions d'information de médiation, et de gestion des flux.

Qualités requises

- ◆ Qualités relationnelles et sens du service
- ◆ Disponibilité
- ◆ Sens de l'initiative
- ◆ Bonne présentation

Déroulement de la formation

Elle comporte 3 années et se déroule alternativement en établissement scolaire et en milieu professionnel avec 22 semaines de formation en entreprise réparties sur les 3 années :

- 6 semaines en seconde
- 8 semaines en 1^{ère}
- 8 semaines en Terminale

Principaux axes d'enseignement

- ◆ L'accueil des personnes en face à face
- ◆ 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

Horaire hebdomadaire (à titre indicatif)

◆ <u>Formation professionnelle, technologique et scientifique</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil en face à face ▪ L'accueil téléphonique ▪ La vente de services ou de produits associés ▪ La gestion de la fonction accueil ▪ Les activités admin. connexes à l'accueil 	} 10 h	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Economie – Droit ▪ Mathématiques ▪ Accompagnement personnalisé 		2 h 2 h 2 h
◆ <u>Expression et ouverture sur le monde</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Français ▪ Histoire géographie ▪ LV1 (Anglais) ▪ Education artistique – Arts appliqués ▪ Education physique et sportive ▪ LV2 (Espagnol) ▪ PSE 		4 h 2 h 3 h 1 h 3 h 2 h 1 h
Total		32 h

La répartition horaire est susceptible de varier en fonction de la réglementation et des effectifs.

Notre Projet Educatif

Le Lycée Professionnel THEAS propose un enseignement qui associe **la rigueur, le respect et la tolérance**, tout en favorisant **la communication et l'ouverture sur le monde**.

Notre démarche inspirée par les valeurs éducatives chrétiennes propose **des formations professionnelles avec des exigences-qualité**. Elle participe à l'épanouissement et à la construction du jeune adulte qui accède à la vie active.

ÉPREUVES D'EXAMEN

Épreuves	Coef	Forme	Durée
E1 - Épreuve Scientifique et Technique Économie-Droit Mathématiques	1 1	CCF* CCF*	
E2 - Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	4	écrite	3h00
E3 - Situation professionnelle d'accueil Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration Accueil au téléphone Accueil en face à face Prévention santé environnement	4 2 2	CCF* CCF* CCF*	
E4 - Langues vivantes Anglais Espagnol	2 2	CCF* CCF*	
E5 - Français Histoire-Géographie	2.5 2.5	écrite écrite	2h30 2h00
E6 - Arts Appliqués et cultures artistiques	1	CCF*	
E7 - Éducation Physique et Sportive	1	CCF*	
<u>Épreuve facultative</u> Langue vivante		Orale	20 mn

* **CCF : Contrôle en Cours de Formation**

APRES LE BAC PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

◆ *L'insertion dans la vie active*

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux :

- Hôte(sse) d'accueil
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste
- Télé-hôte(sse)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)
- Agent d'accompagnement (domaine du transport)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)

◆ *La poursuite d'études supérieures*

Un très bon niveau et une forte motivation sont indispensables pour réussir.

Les poursuites sont possibles vers :

- le **BTS Assistant de gestion PME PMI**
- le **BTS Assistant de manager**
- le **BTS MUC** (Management d'Unités Commerciales)
- le **BTS NRC** (Négociation, Relation Clients)

NOS ACTIONS

Sorties culturelles

- ◆ Cinéma, Théâtre
- ◆ Un voyage culturel annuel (Barcelone, Paris, Grèce, Italie...)

Actions pédagogiques

- ◆ Visites d'entreprises et interventions de professionnels
- ◆ Visites des Institutions Judiciaires (Tribunal de Grande Instance, Conseil des Prud'hommes...)
- ◆ Visites des Institutions Publiques (Mairie, Conseil Général, Conseil Régional)
- ◆ Vente de produits issus du commerce équitable

Rencontres et activités autour de thèmes sensibles

- ◆ Prévention routière
- ◆ Prévention des risques à l'adolescence (MST, Sida, conduites addictives, contraception)

Orientation

- ◆ Rencontre avec des professionnels (chefs d'entreprise, cadres, employés)
- ◆ Conseiller d'orientation
- ◆ Chaque année, organisation d'un forum post bac au sein de notre établissement
- ◆ Participation au Forum des Métiers de Castelsarrasin et Moissac

Actions Humanitaires

- ◆ Collecte de matériel scolaire pour des écoles d'Afrique
- ◆ Collecte de fonds pour les sinistrés d'Asie...

Actions diverses

- ◆ Journée d'intégration
- ◆ Loto, fêtes de Noël, remise des diplômes
- ◆ Journée Portes Ouvertes
- ◆ Projet européen Comenius



Baccalauréat Professionnel - 3 ans - ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS



Rue Marie-Rose GINESTE
CS 20545 – 82005 MONTAUBAN Cedex

TEL : 05.63.03.96.27 - Fax : 05.63.03.96.36