

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

**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
<b>E1 - Épreuve Scientifique et Technique</b> Économie-Droit Mathématiques	1 1	CCF* CCF*	
<b>E2 - Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	4	écrite	3h00
<b>E3 - Situation professionnelle d'accueil</b> 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*	
<b>E4 - Langues vivantes</b> Anglais Espagnol	2 2	CCF* CCF*	
<b>E5 - Français Histoire-Géographie</b>	2.5 2.5	écrite écrite	2h30 2h00
<b>E6 - Arts Appliqués et cultures artistiques</b>	1	CCF*	
<b>E7 - Éducation Physique et Sportive</b>	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