

## BAC PRO Accueil - relation clients et usagers

Formation accessible En alternance



### Métiers et emplois visés :

- Hôte.sse. d'accueil
- Chargé.e d'accueil
- Standardiste ou hôte.sse standardiste
- Télé-hôte.sse, télé-conseiller.ère dans les secteurs de la banque, du tourisme, de la culture, de l'immobilier, de la grande distribution, de l'hôtellerie-restauration, à la Poste
- Agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux
- Agent d'accueil, agent d'escale ou agent d'accompagnement dans le secteur du transport

### Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi  
Jeune 16-29 ans  
Salarié.e  
Individuel.le autre

### Objectifs de la formation :

- Travailler en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateur
- Répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone
- Evaluer la satisfaction de l'interlocuteur
- Traiter les réclamations

### Contenu de la formation :

- Gestion de la fonction accueil
- Vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone
- Gestion des activités administratives connexes à l'accueil
- Participation à la démarche qualité de l'accueil
- Prise de contact téléphonique
- Traitement des appels
- Accueil en face à face
- Analyse et traitement d'une demande
- Gestion de l'espace de travail
- Conduite d'une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
- Analyse de l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle
- Enseignements généraux : Economie, droit, Mathématiques, Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique, langues vivantes

### Méthodes et outils pédagogiques :

Le parcours est individualisé. La durée totale est donnée à titre indicatif. Un positionnement réglementaire sera réalisé en début de parcours afin d'étudier la possibilité de réduction du nombre d'heures.

### Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

### Durée indicative en centre de formation :

1100 heures

### Pré-requis :

Être titulaire d'un BEP ou CAP Ou avoir une scolarité complète y conduisant

### Modalités d'admission :

Admission après étude du dossier de candidature et entretien.

### Niveau d'entrée :

Obligatoire : information non communiquée

### Niveau de sortie :

niveau IV (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

### Financement :

Apprentissage  
Contrat de professionnalisation  
CPF  
CPF transition  
Financement individuel  
Financement sur fonds publics  
Plan de développement des compétences  
ProA

### Éligible au CPF

Code CPF : 243094

### Lieu(x) de formation :

Mont-Saint-Aignan

### Renseignements et inscriptions

Nom du contact : GRETA de Rouen  
Téléphone : 02 32 82 89 89  
Courriel : greta.rouen@ac-rouen.fr