

<p><b>Bac professionnel</b>  <b>Accueil Relation clients et usagers</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------

### Finalité du diplôme

Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers. Il peut exercer son activité, par exemple, dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration. Il occupe des fonctions d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques.

Formé aux techniques relationnelles, il sait répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations. Il a également des compétences commerciales, il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services. Il peut assurer le démarchage, la mise à jour de fichiers de prospects, l'établissement de factures et l'encaissement. Enfin, il possède des compétences en marketing, action publicitaire, économie et droit.

### Examen

	Épreuves	Coefficient	Mode	Durée
E1	<i>Épreuve scientifique et technique :</i> - économie - droit - mathématiques	1 1	CCF CCF	
E2	Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	4	écrit	4h
E3	<i>Situation professionnelle d'accueil :</i> - analyse de la fonction - Accueil au téléphone - Accueil en face à face - Prévention santé environnement	4 2 2 1	CCF CCF CCF CCF	
E4	<i>Épreuve de langue vivante</i> - Langue vivante 1 - Langue vivante 2	2 2	CCF CCF	
E5	<i>Épreuve de français, histoire, géographie et éducation civique</i> - Français - histoire, géographie et éducation civique	2.5 2.5	Ecrit Ecrit	2h30 2h
E6	<i>Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</i>	1	CCF	
E7	<i>Épreuve d'éducation physique et sportive</i>	1	CCF	
	<i>Épreuve facultative</i> - langue vivante 3	Points > 10	oral	20 mn

### Compétences et qualités requises

- Rigueur
- Respect des méthodes -
- Grand sens de responsabilités et de l'initiative
- Goût du dialogue et bonne élocution
- Sens de l'écoute active
- Réactivité
- Dynamisme et amabilité
- Présentation soignée
- Adaptabilité à des situations diverses
- Esprit d'équipe
- Pratique d'une ou plusieurs langues étrangères

### Débouchés, métiers possibles

Services relations clientèle des grandes entreprises, Services spécialisés (assistance, conseil, entretien, après-vente, information au consommateur...), Services de solidarité (transports locaux, sécurité des biens et des personnes, services liés à l'environnement...), Services de domicile (restauration, livraisons, entretien...), Grands établissements (administrations, collectivités territoriales ou organismes tels que mairies, hôpitaux, tribunaux...), Entreprises proposant des services aux particuliers ou à d'autres entreprises.

Métiers possibles : Agent d'accueil, Chargé de clientèle, Conseiller vente

## Poursuite d'études

Le bac professionnel prépare à l'entrée directe dans la vie professionnelle.  
 Eventuellement poursuite d'études en BTS Assistant de manager, BTS Assistant de gestion PME-PMI, BTS Communication des entreprises

### Quelques établissements les plus proches

Résultats affectation Juin 2016 Juin 2017

Lycées professionnels publics			Nombre de places	Nombre de candidats en vœu 1	Nombre de places	Nombre de candidats en vœu 1
Jean- Baptiste Clément	Gagny	Tel : 01.43.02.55.51	76	64	75	54
Théodore Monod	Noisy le Sec	Tel : 01.41.83.09.50	72	128	72	72
Eugénie Cotton	Montreuil	Tel : 01.48.58.79.97	48	52	48	46
Simone Weil	Pantin	Tel : 01.48.10.39.00	72	104	72	118
Jean Moulin	Rosny sous bois	Tel : 01.48.94.56.39			72	91
Bartholdi	Saint Denis	Tel : 01.49.71.32.00	72	128	72	107
D'Alembert	Aubervilliers	Tel : 01.48.33.15.43	72	115	72	109
Alfred Nobel	Clichy sous bois	Tel : 01.41.70.10.00	52	56	53	52
Louise-Michèle	Epinay sur Seine	Tel : 01.48.41.35.04	72	95	72	79
Arthur Rimbaud	La Courneuve	Tel : 01.48.36.31.77	50	42	50	30
Jean Moulin	Le Blanc-Mesnil	Tel : 01.45.91.93.60	72	114	72	118
Georges Brassens	Villepinte	Tel : 01.41.52.12.30	96	67	96	92
Marx Dormoy	Champigny s/Marne 94	Tel : 01.45.16.69.00	45	55	48	52
La Source	Nogent sur Marne 94	Tel : 01.48.73.22.98	71	72	66	49
Jean Moulin	Vincennes 94	Tel : 01.43.28.44.42	100	119	100	98
Louis Lumière	Chelles	Tel : 01.60.93.12.10	78	112	78	97

D'autres établissements dans le 77 et le 94 proposent cette formation – se renseigner au CIO

### Coefficients pour l'affectation (Affelnet)

Français	Maths	LV1	LV2	EPS	Arts plast/musique	Techno	Hist/géo
3	3	2	2	2	1	1	1

Lycées professionnels Privés	Adresses	
Jeanne la Lorraine – Le Raincy 93	3 bd du Nord –	Tel : 01.43.81.83.78
Protectorat Saint Joseph – Aulnay sous bois 93	36 rue Jacques Duclos	Tel : 01.48.66.10.41
St Vincent de Paul Saint Denis 93	18 bd Félix Faure	Tel : 01.48.22.34.56
Apprentissage	Adresses	
CFA CODIS – Paris 10ème	3 rue Pierre Dupont	Tel : 01.80.97.45.10
CFA STEPHENSON – Paris 18ème	48 rue Stéphenson	Tel : 0144.92.88.88
CFA UTEC – Emerainville - 77	Bd Olof Palme	Tel : 01.60.37.52.31
LP Jean Rose avec le CFA Cerfal – Meaux - 77	20 rue de Châage	Tel : 01.60.09.88.50