

Votre métier

Le titulaire du baccalauréat professionnel « accueil relation clients et usagers » est un professionnel de l'accueil, du conseil et de la vente de services, capable d'intervenir au sein d'organisations marchandes comme non marchandes.

Doué de compétences relationnelles fortes et capable de gérer la fonction d'accueil et le suivi des dossiers clients et usagers, il contribue au bon fonctionnement de ces organisations et à leur développement ainsi qu'à leur image.

Vos employeurs

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

Plus généralement, l'accueil, le conseil et la vente de services, sont présents dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Si cette fonction est clairement identifiée dans les PME, elle l'est plus rarement dans les TPE. Elle se retrouve, par contre, dans tous les grands groupes, particulièrement aux sièges sociaux et dans les organismes publics.



Conditions d'admission

- Avoir suivi le cycle de 3ème avec un avis favorable pour un passage en seconde.
- Être recruté par une entreprise qui pourra confier des missions en lien avec les objectifs de formation (en contrat d'apprentissage).

Activités professionnelles

➤ L'ACCUEIL EN FACE A FACE

La prise de contact, le filtrage, l'analyse de la demande, le traitement de la demande, l'information, l'orientation, le conseil, l'assistance, la gestion de l'attente, la prise en note et la transmission de messages, la conclusion et la prise de congé.

➤ L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

La prise de contact téléphonique, la réception des appels entrants et internes, le traitement des appels, la qualification, le filtrage, le transfert des appels, le conseil aux appelants, la gestion des retours d'appels et des appels en attente, la prise en note de messages et leur transmission, la prise de rendez-vous, la prise de congé.

➤ LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

La gestion de l'espace de travail, la préparation de l'environnement de travail, la tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente), la contribution à la sécurité des personnes et des biens, le suivi des activités d'accueil, la gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers, la contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil, la permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil, la transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil, la participation à la démarche qualité de l'accueil.

➤ LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS

La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone, la préparation de la vente, l'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire, les opérations liées à la vente de services ou de biens, l'après-vente, le traitement et le suivi des réclamations, le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation.

➤ LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL

La gestion du courrier, des plis et des colis, le traitement des courriers prédéfinis, la réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée, le traitement et le suivi du courrier au départ, la gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes, la gestion des affectations de salles et du prêt de matériel, la gestion des fournitures et du petit matériel, le suivi des commandes, la réception de la livraison.



Projets

Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

Le dossier-projet construit par le candidat sera le support d'une épreuve qui vise à évaluer ses capacités à :

- à réaliser un diagnostic général de la fonction accueil en termes de points forts et de points à améliorer selon les attentes des clients externes et/ou internes de l'organisation,
- de proposer des solutions adaptées dans le but d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs (clients internes ou externes),
- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement propre à l'organisation en vue de proposer un projet réalisable,
- justifier la démarche adoptée, les choix effectués et la pertinence du projet.

Organisation de la formation

- Contrat d'apprentissage de 36 mois. Seconde, première, terminale.
- Formation au CFA : 20 semaines par an.
- Possibilité d'entrer directement en première pour les titulaires d'un CAP Employé de Vente Spécialisé et pour les candidats ayant effectué une classe de première complète d'un autre baccalauréat.
- Certification possible en fin de première ⇒ Obtention du diplôme intermédiaire BEP Métiers de la Relation Clients et Usagers.



Modules de formation

- Pratique des techniques relationnelles
- Démarche commerciales
- Organisation
- Informatique
- Environnement professionnel
- Dessin
- Prévention santé environnement
- Français
- Mathématiques
- Anglais
- Espagnol (2ème langue vivante)
- Histoire et géographie
- Education physique et sportive

Poursuite de la formation

Le titulaire de baccalauréat professionnel A.R.C.U. peut accéder ensuite à toutes les formations supérieures exigeant un diplôme de niveau IV. Le Campus des Métiers et de l'Artisanat conseille la poursuite de la formation par un BTS Management des Unités Commerciales.

L'apprentissage :

L'alternance entreprise - centre de formation vous donne l'avantage d'obtenir un diplôme et de justifier d'une expérience vous ayant permis de développer des compétences professionnelles pertinentes.

Le CAMPUS DES METIERS ET DE L'ARTISANAT

Des formateurs professionnels vous accompagnent dans votre projet de formation. Impliqués, ils travaillent en équipe et collaborent avec l'entreprise pour une efficacité maximale.

Formation professionnelle

➤ L'ACCUEIL EN FACE À FACE

La première phase d'accueil : La communication de l'organisation, la communication externe, rôles et enjeux de l'accueil, la situation d'accueil en face à face, la communication interpersonnelle, la procédure d'accueil en face à face (étapes et supports), l'expression orale, les registres de langage, l'interculturalité, le langage verbal et le langage non verbal, l'articulation, le débit, les postures, la gestuelle, la qualification des personnes accueillies et de leur demande, le filtrage, la prévention de situations difficiles.

La réponse à la demande : L'activité, les produits ou les prestations de l'organisation, les fonctions et les services de l'organisation, l'entretien en face à, les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques, la typologie des besoins spécifiques, Les méthodes d'assistance, la gestion de l'attente, la rédaction et la diffusion de message, les types d'agenda, les techniques de prise de notes, les règles de rédaction et de diffusion des courriels et notes internes.

La phase de conclusion de l'accueil : La prise de congé, l'analyse critique d'une situation d'accueil, l'auto-analyse de la prestation et les moyens d'amélioration.

➤ L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les standards téléphoniques (typologie et fonctionnalités), l'accueil téléphonique (enjeux, étapes et chartes et normes liées à l'accueil téléphonique), les motifs et les techniques de filtrage, la relation dans l'échange téléphonique (composantes de la relation téléphonique, obstacles et freins), la prise de rendez-vous et la gestion des agendas.

➤ LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

La gestion de l'espace de travail : Le poste de travail, les tâches attribuées, les performances attendues, l'organisation du travail, l'aménagement de l'espace d'accueil, la gestion de la documentation, la communication liée à la gestion de l'accueil, la sécurité à l'accueil.

Le suivi des activités d'accueil : La gestion des flux, les modalités de gestion des attentes, les techniques et le traitement d'enquête, l'analyse statistique.

La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil : L'organisation du travail d'équipe, La dynamique du groupe, la définition des objectifs, les outils d'organisation et de communication, la qualité de l'accueil, les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de la qualité de l'accueil, le diagnostic et les propositions d'amélioration et leur suivi.

➤ LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉS À L'ACCUEIL

Le marché, la préparation de l'entretien de vente, l'argumentation, le traitement des objections, la conclusion de la vente principale et techniques de vente complémentaire, les spécificités de la vente par téléphone, la protection du consommateur, le contrat de vente, les documents commerciaux, les opérations d'encaissement, le crédit à la consommation, l'offre après-vente, la fidélisation, les outils de mesure de la satisfaction.

