



SUR 2  
OU 3 ANS

1 SEMAINE  
CFA

1 SEMAINE  
ENTREPRISE

## BAC PRO - ACCUEIL RELATION CLIENTS USAGERS

### APPRENDRE À

- Accueillir
- Assister
- Conseiller
- Vendre des services.

#### Au sein

- d'entreprises d'assistance et de conseil
- de services après-vente de magasins
- d'entreprises de location
- d'auto-écoles
- d'agences immobilières
- d'assurances
- de prestataires de services.

### QUALITÉS REQUISES

Bonne présentation / Sens relationnel /  
Dynamisme / Disponibilité.

### TÂCHES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTI

- Accueillir le client, découvrir ses besoins, mettre en valeur le service, argumenter et répondre aux objections, orienter sélectivement vers les personnes et services concernés, traiter les réclamations, assister, apprécier le degré de satisfaction, des clients, personnaliser le suivi des clients, démarcher des clients potentiels
- Présenter les services offerts, étudier les marchés et la faisabilité, élaborer une offre adaptée aux besoins, remonter les informations vers l'entreprise, gérer les fichiers clients-prospects, participer à des opérations promotionnelles, valoriser l'image de marque de l'entreprise

- Collecter et organiser l'information, établir des factures, des devis et des opérations relatives à l'encaissement, aider à la construction de dossiers techniques ou financiers, répartir et planifier des tâches, gérer les dossiers.

#### Les particularités du métier

Métier qui demande une grande polyvalence.

### CONDITIONS D'ADMISSION

- **En 1<sup>ère</sup> année (classe de seconde)**  
Le jeune doit être âgé de 16 à 25 ans (ou de 15 ans au sortir d'une classe de 3<sup>ème</sup>).  
- Il doit être issu d'une classe de 3<sup>ème</sup>.
- **En 2<sup>ème</sup> année (classe de première)**  
Le jeune doit être âgé de 16 à 25 ans.  
- Il doit être titulaire d'une certification de niveau V (BEP, CAP) ou être issu de classe de seconde ou de première.

### POURSUITE D'ÉTUDES

- Mention Complémentaire Télébilletterie et Services Voyages
- BTS Négociation et Relation Client...

### ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

- Agent d'accueil
- Hôtesse "évènementiel"
- Assistant commercial
- Télévendeur
- Chargé de communication
- Conseiller au service après-vente
- Conseiller de vente...