

# Bac professionnel

## Métiers de la Relation Client – Accueil

L'alternant préparant un Bac Professionnel Métiers de la Relation Client – Accueil est en mesure d'apporter à l'entreprise ses compétences générales et professionnelles, notamment en termes de relation client, d'accueil et d'assistance.

Recruter un nouveau collaborateur en Bac Professionnel Métiers de la Relation Client – Accueil engage l'entreprise dans sa démarche de qualité et d'image.



### Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière  
ZI Courtine - 84000 Avignon  
Tél 04 90 80 66 66  
contact.cfc@vincentdepaul84.fr

[www.vincentdepaul84.com](http://www.vincentdepaul84.com)

### Pour qui ?

- Jeunes de plus de 16 ans et adultes en projet de réorientation
- Seconde professionnelle validée ou diplôme de niveau 3 : CAP, Certification
- Dossier passerelle de l'établissement d'origine pour les secondes générales
- Dossier de positionnement pour les profils issus de l'enseignement général ou technologique (1<sup>ère</sup> ou terminale)
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

### Dans quelles entreprises ?

- Toutes les entreprises qui reçoivent du public (visiteurs, clients etc.)
- Tous les secteurs professionnels, y compris des structures du secteur public : entreprises du secteur du Tourisme, de la Banque ou des Assurances, les Transports, l'Immobilier, la Grande distribution, le secteur de l'Hôtellerie-Restoration, les Administrations, les Associations, les Concessions automobiles etc

### Pour quelles missions ?

- Il occupe des fonctions de commercialisation, d'accueil, d'assistance.
- Il contribue à véhiculer l'image de l'entreprise et ses valeurs, il en est l'ambassadeur.
- Il contribue à la fidélisation du public.
- Il développe des compétences commerciales :
  - Il connaît les caractéristiques de la clientèle, de l'offre de l'entreprise et sait vendre des services.
  - Il participe à la mise en place et au suivi de projets notamment événementiels
- Formé aux techniques relationnelles interpersonnelles, professionnel de la communication, il sait répondre aux demandes en face à face, par téléphone, par voie numérique et évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations.
- L'évolution des technologies de l'information et de la communication, l'exigence accrue du public rend cette fonction stratégique et nécessite la présence de professionnels

### Et après ?

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Tourisme
- BTS Professions immobilières
- BTS Assurances
- BTS Technico-commercial
- BTS Gestion de la PME
- BTS Support à l'Action Managériale
- BTS Banque- conseiller de clientèle

### Quelles perspectives professionnelles ?

- Chargé(e) d'accueil, d'évènementiel
- Télé-conseiller
- Réceptionniste
- Agent d'escale
- Vendeur conseil
- Chargé de clientèle
- Conseiller relation client à distance
- Commercial

## Bac professionnel

## Métiers de la Relation Client – Accueil

vincent de paul

## Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur [www.vincentdepaul84.com](http://www.vincentdepaul84.com)
- Etude du dossier scolaire
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)
- Délai d'admissibilité de 2 à 4 semaines

## CONDITIONS D'ADMISSION

- Post 3<sup>ème</sup> validée ou post 2<sup>nd</sup>e validée
- Avis favorable
- Obtention d'un contrat en alternance
- Début de formation en septembre

LES +

- Diagnostic sur le projet
- Aucun frais d'inscription pour les alternants
- Prise en charge des formations par les OPCO
- Devis personnalisé pour les personnes sans prise en charge
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (Réfèrent handicap : Laurent Trans ou Lucile Muller)
- Centre agréé TOEIC et certification Voltaire



## Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière  
ZI Courtine - 84000 Avignon  
Tél 04 90 80 66 66  
[contact.cfc@vincentdepaul84.fr](mailto:contact.cfc@vincentdepaul84.fr)

[www.vincentdepaul84.com](http://www.vincentdepaul84.com)

Chiffres clés



Mise à jour : novembre 2020

## Organisation de la formation

## Durée de la formation

- 1150 heures de cours minimum sur 2 ans : première et terminale

## Rythme de l'alternance

- 2 jours en centre de formation (lundi/mardi) - 3 jours en entreprise

## Suivi du parcours de formation

- 2 visites en entreprise par an par le formateur référent.
- Un entraînement permanent aux épreuves orales professionnelles et linguistiques.
- Evaluations semestrielles.

## Les enseignements

## Enseignement professionnel

- Gérer la relation commerciale
- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- Droit-Economie

## Enseignement général

- Français
- Histoire Géographie/Enseignement Civique
- Mathématiques
- Education physique et sportive.
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Langues vivantes : Anglais/Espagnol

## Modalités de l'examen

Epreuves	Coeff	Contrat d'Apprentissage		Contrat de Professionnalisation	
		Forme	Durée	Forme	Durée
<b>E1 Épreuve scientifique et technique</b>	<b>2</b>				
E11 Économie-droit	1	Ecrit	2H30	Ecrit	2H30
E12 Mathématiques	1	Ecrit et pratique	1H	Ecrit et pratique	1H
<b>E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>4</b>	<b>Ecrit</b>	<b>3H</b>	<b>Ecrit</b>	<b>3H</b>
<b>E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil</b>	<b>9</b>				
E31 Gestion de l'accueil multicanal	4	Oral	1H	Oral	1H
E32 Gestion de l'information et des prestations	4	Oral	0H30	Oral	0H30
E33 Prévention santé environnement	1	Ecrit	2H	Ecrit	2H
<b>E4 Épreuves de langue vivante</b>	<b>4</b>				
E41 Langue vivante 1	2	Oral	0H20	Oral	0H20
E42 Langue vivante 2	2	Oral	0H20	Oral	0H20
<b>E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique</b>	<b>5</b>				
E51 Français	2,5	Ecrit	2H30	Ecrit	2H30
E52 Histoire géographie et enseignement moral et civique	2,5	Ecrit	2H00	Ecrit	2H00
<b>E6 Arts appliqués et cultures artistiques</b>	<b>1</b>	<b>Ecrit</b>	<b>1H30</b>	<b>Ecrit</b>	<b>1H30</b>
<b>E7 Education physique et sportive</b>	<b>1</b>	<b>Pratique</b>		<b>Pratique</b>	