

Baccalauréat professionnel Accueil Relation Clients et Usagers

Objectifs pédagogiques de la période de formation en milieu professionnel

Objectifs généraux

Le stagiaire de la formation au Baccalauréat Professionnel Accueil – Relations Clients et Usagers doit réaliser, au cours des périodes en entreprises (22 semaines réparties sur trois ans), un certain nombre d'activités visant à développer des capacités dans les fonctions liées à l'accueil.

L'objectif général des séquences de formation en entreprise vise à l'acquisition d'une autonomie de fonctionnement. Les activités proposées allant graduellement de l'observation, de la participation à des tâches données, au travail effectué en double commande et enfin en autonomie.

Objectifs des périodes de formation en milieu professionnel

- L'accueil en face à face :
 - Prise de contact,
 - Filtrage,
 - Analyse de la demande,
 - Traitement de la demande,
 - Assistance et prise en charge,
 - Gestion de l'attente,
 - Prise en notes et la transmission de messages,
 - Prise de congé.
- La gestion de l'espace de travail :
 - Préparation de l'environnement de travail,
 - Tenue et maintien des espaces communs,
 - Contribution à la sécurité des personnes et des biens.
- Le suivi des activités d'accueil :
 - Gestion et suivi des flux d'appels et des clients/usagers.
- La vente de produits ou services.