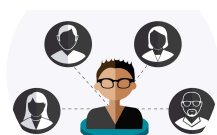


BAC PRO

Accueil Relation Clients/Usagers



PROFIL

- Tenue, présentation, posture
- Qualités de communication
- Faculté d'adaptation
- Excellent relationnel, sourire
- Réactivité face à l'affluence
- Méthode et organisation
- Sens de l'écoute, de l'empathie
- Sens des responsabilités



FUTUR EMPLOI

Le chargé d'accueil exerce dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique (agent multi-services, d'accueil dans les hôpitaux, les transports...) Il maîtrise une langue étrangère, les outils téléphoniques, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone,



Conditions d'entrée

Après la classe de seconde MRCU, seconde générale, technologique ou après un CAP sous certaines conditions.

LES MISSIONS DU CHARGÉ D'ACCUEIL :

Accueillir en face à face et au téléphone: prise de contact, filtrage, traitement de la demande, orientation, information, conseil...

Gérer la fonction accueil : tenue du poste de travail et des espaces communs, contribuer à la sécurité des personnes et des biens

Vendre des services : Préparer la vente, argumenter, traiter les réclamations, participer à la fidélisation

évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales.



Nombre de places

30 places en Première et 30 places en Terminale.



6 semaines de stage en seconde MRCU

8 semaines en Première

8 semaines en Terminale



www.lyceedecroisset.com



D'INFORMATIONS



CERTIFICATION INTERMÉDIAIRE

Les élèves préparent le BEP MRCU (Métiers de la Relation Clients Usagers) en fin de 1ère année.



POURSUITE D'ETUDES

BTS Communication
BTS MUC
BTS NDRC
BTS Banque, Assurance
BTS Tourisme
BTS Gestion de la PME ...