Bac pro. Accueil – Relation clients et usagers

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Greta Poitou-Charentes
Votre partenaire formation

Domaine de la formation :
Services admin. - Informatique - Commerce - Distribution

Objectifs de formation :
Ce Bac pro. forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.
Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller.
Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.
Il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations.
Il a également des compétences commerciales.

Contenu de la formation :
Bloc de compétence 1 : gestion de l'accueil multicanal

- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec les publics
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits

Bloc de compétence 2 : gestion de l'information et des prestations

- Gérer l'information et des prestations organisationnelles (gérer des prestations internes et externes, contribuer à la mise en oeuvre de projet lié à l'accueil ...)

Bloc de compétence 3 : analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations

Bloc de compétence 4 : prévention santé environnement

- Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
- Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident
- Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques
- Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées
- Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une sitation d'urgence

Résultat attendu :
Diplôme de l'Education nationale : Bac pro. Accueil - Relation clients et usagers

Code RNCP/RS :
96038

Eligible CPF :
Oui

Positionnement :
Oui

Type de parcours de formation :
Parcours de formation individualisé mis en place après un positionnement général, permettant d'identifier les écarts à l'objectif recherché et de répondre strictement à ceux-ci en terme de temps de formation révisables.

Conditions spécifiques - Pré-requis :
Première expérience dans le domaine ou titulaire d'un diplôme de niveau 3 dans le tertiaire. Qualités requises : capacité d'organisation, goût pour l'outil informatique, aisance en calculs commerciaux, bonne culture d'entreprise.

Greta Poitou-Charentes - Siège administratif
63 rue de la Bugellerie - 86000 POITIERS
Numéro Siret / 19860037100043 - Numéro de déclaration d'activité / 54860142086

Document non contractuel, peut être soumis à modification

Méthodes techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Plusieurs modalités pédagogiques peuvent être utilisées : expositive, interrogative, démonstrative et active. Elles font appel à différentes techniques pédagogiques : démonstration, exercice de découverte et d'entrainement, étude de cas, expérimentation, apport de connaissances, mise en situation professionnelle.

Moyens matériels : les moyens sont adaptés à chaque formation : ateliers professionnels équipés d'outils et des matériels propres au métier, salles de 12 à 15 places avec vidéoprojecteur, postes informatiques, salles spécialisées telles que les laboratoires de sciences, en fonction des besoins. Un centre de ressources multimédia permet de disposer de documentation papier et numérique. La plateforme de formation en ligne E-Greta donne accès sur place ou à distance à tous les outils, exercices, tests, quizz, vidéos et favorise le suivi personnalisé du parcours de formation proposé.

Moyens humains : une équipe de professionnels de la formation accompagne le stagiaire tout au long de son parcours : des formateurs habilités par l'Education nationale, un coordonnateur pédagogique dédié et un référent administratif.

Renseignements spécifiques sur l'organisme :

Datadock : le Greta Poitou-Charentes est référencé par tous les financeurs de la formation professionnelle.

Accessibilité et prise en charge du handicap :

Vous pouvez faire appel à notre référent handicap, afin d'adapter votre parcours et faciliter la construction de votre projet de formation. Un référent handicap par département vous accompagne :
Charente (16) : Claire Desquesnes : 06 73 66 47 19 ou claire.desquesnes@ac-poitiers.fr
Charente-Maritime (17) : Fabrice Muller : 06 03 55 27 75 ou Fabrice.muller@ac-poitiers.fr
Deux-Sèvres (79) : Valérie Vyas au 06 24 32 48 83 ou valerie.vyas@ac-poitiers.fr
Vienne (86) : Anne Le Roy au 07 71 35 15 41 ou anne.le-roy@ac-poitiers.fr

Taux de réussite à l'examen :

Information sur les résultats des actions de formation (hors apprentissage) ICI

Information sur les résultats des actions de formation en apprentissage ICI

Greta Poitou-Charentes - Siège administratif
63 rue de la Bugellerie - 86000 POITIERS
Numéro Siret / 19860037100043 - Numéro de déclaration d'activité / 54860142086

Document non contractuel, peut être soumis à modification