



**BAC
PRO**

MÉTIERS DE L'ACCUEIL

ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER LES CLIENTS OU USAGERS DANS LE CADRE D'UNE GRANDE ENTREPRISE, D'ADMINISTRATION, D'ÉVÉNEMENTS PONCTUELS OU DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT...

FAMILLE DE MÉTIERS

MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

lycee.eic-tourcoing.fr



Lycée
eic



Le métier

Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Il peut exercer son activité, par exemple, dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration. Il occupe des fonctions d'accueil, d'assistance, de commercialisation de services spécifiques et d'activités logistiques légères.

Formé aux techniques relationnelles, il sait répondre aux demandes en face-à-face et à distance, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations. Il utilisera les outils numériques fixes ou nomades et multimédias.

Il a également des compétences commerciales ; ainsi, il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services. Il peut assurer le démarchage, la mise à jour de fichiers de prospects, l'établissement de factures et l'encaissement.



Les qualités requises

Pour les métiers de l'accueil, les qualités suivantes sont nécessaires :

- Adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation client (code vestimentaire et langage adapté au contexte professionnel)
- Maîtriser sa communication : écoute et disponibilité
- Faire preuve d'autonomie, de dynamisme
- Avoir le sens de l'organisation, l'esprit d'initiative et du travail en équipe,



L'évolution dans l'entreprise

L'évolution professionnelle intègre une dimension d'organisation de la fonction et ou une dimension managériale : coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service « accueil ». L'évolution peut porter sur des postes de responsables d'équipe, de site ou d'agence. Selon le service auquel la fonction accueil est rattachée, les personnes peuvent évoluer vers des métiers commerciaux, administratifs ou logistiques. Ils peuvent se voir confier des activités qui viennent enrichir leur mission première : participation à la démarche qualité de l'organisation liée à la relation client ou à des activités de formation.



Section Européenne Anglais

Dans le cadre d'une démarche d'ouverture culturelle et linguistique, la section européenne Anglais est également proposée aux élèves (2 heures / semaine) : participation à des échanges européens, réalisation de Période de Formation en Milieu Professionnel en Europe par le biais du programme ERASMUS+. En année de terminale, il sera inscrit à l'option du baccalauréat lui permettant d'obtenir une Mention Européenne sur le diplôme, il recevra également des points supplémentaires et une attestation EURO MOBIPRO s'il satisfait à l'unité facultative de mobilité générant des points supplémentaires.



Poursuites d'études éventuelles

Cette formation prépare à l'insertion professionnelle. Cependant, les élèves peuvent poursuivre leurs études dans les BTS NDRC (Négociation Digitalisation de la Relation Client), BTS MCO (Management Commercial Opérationnel), BTS Technico-Commercial, BTS Banque Conseiller de Clientèle. Possibilités vers d'autres BTS tertiaires.

