

BAC PRO

ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

► LE MÉTIER

Chargé(e) d'accueil, hôte(esse) d'accueil.

Le chargé d'accueil donne la première impression de l'organisation dans laquelle il travaille. Il accueille, renseigne, oriente les visiteurs et traite la demande des clients. Il peut aussi les accompagner, si nécessaire, jusqu'à leur lieu de rendez-vous ou les faire patienter en veillant à leur confort. Il contrôle l'accès à un lieu, vérifie l'identité des visiteurs, remet des badges, gère des invitations. Pour répondre aux appels téléphoniques ou aux interrogations des clients, ce professionnel se tient au courant de l'actualité de son entreprise. Des activités de secrétariat lui sont également confiées.

► LE PROFIL

Le chargé d'accueil est courtois, a le sens de l'écoute active et du dialogue. Il a une excellente présentation et une bonne réactivité. Il sait mener plusieurs actions en même temps.

► LES CONDITIONS D'ACCÈS

- ✓ Agé de 16 à 25 ans révolus
- ✓ CAP Employé de Commerce Multi spécialités
- ✓ BEP Vente Action Marchande ou autre BEP
- ✓ Avoir suivi une 2nde professionnelle
- ✓ Avoir suivi une 2nde générale et effectué un stage en entreprise
- ✓ Niveau de première ou de terminale générale ou technologique ou professionnelle
- ✓ 2 années d'expérience professionnelle

► LA FORMATION Durée : 24 mois

ALTERNANCE : 2 semaines en formation/2 semaines en entreprise ou 2 jours en formation/3 jours en entreprise

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- ✓ Accueil téléphonique, accueil physique, gestion de la fonction accueil, vente de services ou de produits associés à l'accueil, activités administratives connexes à l'accueil, économie, droit, prévention santé environnement, mathématiques appliquées.

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- ✓ Français, histoire-géographie, éducation physique et sportive, éducation artistique, anglais, espagnol.

► LA POURSUITE D'ÉTUDES

- ✓ BTS Management des Unités Commerciales (MUC), Négociation Relation Clientèle (NRC), Assistant(e) de gestion PME-PMI, BTS Immobilier, Banque, Economie sociale et familiale.
- ✓ DUT Gestion des Ressources Humaines, Techniques de commercialisation, Carrières sociales option animation sociale et socio-culturelle.

► AIDES FINANCIÈRES

- ✓ Un salaire selon un % du SMIC sauf convention de l'entreprise plus favorable.

	Avant 18 ans	18 à 21 ans	21 ans et +
1 ^{ère} année	25%	41%	53%
2 ^{ème} année	37%	49%	61%
3 ^{ème} année	53%	65%	78%

- ✓ Le salaire versé à l'apprenti est exonéré d'impôt sur le revenu jusqu'à un certain seuil.
- ✓ Des aides financières forfaitaires du Conseil Régional : hébergement, transport, restauration par le biais de la carte "Jeune Midi-Pyrénées". Cette carte donne également accès au self service, au CDI du lieu de formation et à des réductions pour les activités culturelles et sportives.
- ✓ Comme tout jeune salarié, l'apprenti peut bénéficier d'allocations d'aide au logement.

► ADMISSION

- ✓ Remplir les conditions d'accès à la formation.
- ✓ Avoir conclu un contrat d'apprentissage.

► DES SERVICES ASSOCIÉS OFFERTS PAR LE CFA

- ✓ Un appui à l'orientation professionnelle.
- ✓ Un atelier de recherche d'un contrat d'apprentissage.
- ✓ Un accompagnement individualisé et un appui au reclassement.

85 Avenue Jean Baylet 31081 Toulouse Cedex

Tel. 05 61 43 21 69

Fax : 05 61 43 21 43

contact@cfatertiairetoulouse.fr

www.cfatertiairetoulouse.fr

