

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS



RECRUTEMENT

- Élèves de 3^e générale
- Élèves de 3^e Prépa Pro
- Élèves de 2^{de} GT

Compétences attendues :

- Bonne présentation
- Écoute active
- Goût du dialogue
- Capacité à communiquer
- Adaptabilité à tout public

DUREE DE LA FORMATION : 3 ans

ACTIVITES PROFESSIONNELLES

- Accueillir, informer, orienter et accompagner le public, les clients ou les usagers dans les administrations, institutions et entreprises privées
- Proposer, développer et adapter l'offre de service à la clientèle
- Traiter les situations relationnelles difficiles : réclamations, conflits...
- Communiquer à l'écrit et à l'oral : courriers, compte-rendus, gestion des appels téléphoniques
- Orienter les différentes demandes des clients

POURSUITE D'ETUDES

Sur examen de leur dossier, les titulaires du baccalauréat peuvent poursuivre en :

- BTS NRC - Négociation Relation Clientèle / BTS MUC - Management des Unités Commerciales...
- DUT GACO - Gestion Administrative et Commerciale
- Préparation d'un concours de catégorie B de la fonction publique ou des collectivités territoriales

DEBOUCHES

Le baccalauréat professionnel est surtout une étape vers la poursuite d'études même si l'insertion dans la vie active est envisageable.

MATIERES ET HORAIRES HEBDOMADAIRES APPROXIMATIFS

Matières	Seconde	Première	Terminale
Enseignement professionnel	15	15	15
Français, Histoire, Géographie, Éducation civique	5,5	5,5	5,5
Langue vivante 1 – Anglais	2	3	3
Langue vivante 2 – Allemand ou Espagnol	2	2	2
Mathématiques, Sciences	3	2	2
Arts appliqués, éducation artistique	1	2	2
Prévention – Santé – Environnement	1	1	1
Éducation Physique et Sportive	2	3	3
Période de Formation en Milieu Professionnel	6 semaines	8 semaines	8 semaines

CONTACTS

Lycée Les Huisselets

8 avenue du Maréchal de
Lattre de Tassigny
25200 Montbéliard

☎ 03.81.99.31.00 ☎ 03.81.99.31.13

✉ info@leshuisselets.com

@ www.leshuisselets.com