

CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS PUBLIC DE LA CÔTE BASQUE

UFA LYCEE PROFESSIONNEL PAUL BERT



Baccalauréat Professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Formation par apprentissage en 2 ans

OBJECTIFS

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel « Accueil Relation Clients Usages » s'exerce dans le domaine des services au public, à l'occasion de la prestation d'un service un client ou un usager et un employé chargé de la fourniture de cette prestation. Les entreprises concernées relèvent de secteurs d'activité très divers. Il s'agit aussi bien de grands établissements intégrant dans leur structure un service spécifique « relations clientèle » que de petites ou moyennes entreprises prestataires de services, n'en possédant pas, mais ressentant la nécessité de privilégier cette fonction. Dans leurs contacts avec les usagers, les administrations, les collectivités territoriales, les établissements publics ou privés sont également concernés. Ces services au public se situent alors en dehors de la sphère des services marchands. L'objectif visé est de former de futurs employés capables d'offrir des prestations au public avec un esprit de service. Cette offre peut prendre appui sur une démarche de type commercial ou non.

PUBLIC

Ouvert à tous les jeunes de moins de 26 ans à la signature du contrat d'apprentissage.

ADMISSION

- Être titulaire d'un niveau V de formation (dans le champ professionnel).
- Avoir terminé un cursus de première Technologique ou générale.
- Être titulaire d'un autre Baccalauréat Professionnel.

ORGANISATION DE LA FORMATION

- Contrat de deux ans en apprentissage.
- 20 semaines par an en centre (675 h)
- 27 semaines par an en entreprise et 5 semaines de congés payés.

L'alternance est de 3 semaines en centre et 3 semaines en entreprise selon un calendrier établi par le centre de formation.

DEBOUCHES

Derrière la diversité des situations apparaissent des constantes qui fondent le caractère transversal des emplois et les caractérisent.

Situations professionnelles clés

- Accueil
- Information
- Conseil
- Assistance
- Médiation
- Prestation de service spécifique

ENSEIGNEMENT

- Techniques professionnelles
 1. Techniques relationnelles
 2. Techniques de vente
 3. Aménagement du poste de travail
 4. Gestion de planning
 5. Bureautique
- Français, histoire géographie
- Langues vivantes
- Mathématiques
- Education physique et sportive
- Environnement économique et juridique

LES ACTIVITES PRINCIPALES

- Chargé(e) d'accueil
- Assistant(e) de clientèle
- Assistant(e) technique et administratif(ve)
- Télé-conseiller(e)
- Hôtesse d'accueil (hôtels, agence d'intérim, banques, services après vente, etc...)...

Et de nombreuses possibilités d'évolution professionnelle

Contact : CFA Public de la Côte Basque - 1 allée de Cantau -
64600 ANGLET

Tél : 05 59 58 06 59 Fax : 05 59 58 06 40
Coordonnateur pédagogique : Jean-Marc DESTAC
E-Mail : CFA@lycee-cantau.net
Site Internet : www.lycee-cantau.net

Téléchargement dossier de candidature :
<http://www.lycee-cantau.net> rubrique : CFA