

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 9638**

Intitulé

BAC PRO : Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers

Nouvel intitulé : Métiers de l'accueil

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 15	Recteur de l'académie

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers exerce, selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes), trois grandes catégories d'activités : l'accueil en entreprise, administration ou association, relatif à l'accueil physique et téléphonique ; l'accueil événementiel ; l'accueil dans les transports qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion des flux. En complément de ces activités, il peut être amené à réaliser des opérations commerciales ou de secrétariat.

L'accueil physique (en face à face) comprend trois phases ; la première comprend la prise de contact et le filtrage des visiteurs. La deuxième est la réponse à la demande en termes d'information, d'orientation ou de conseil. Enfin la troisième phase est la prise de congé. L'accueil au téléphone concerne le traitement des appels. Les appels sont filtrés ou transférés lorsque la demande relève de la compétence d'un service ou d'une personne de l'entreprise. Il s'agit donc de connaître l'organigramme de l'organisation ainsi que les missions des différents collaborateurs et leur identité pour orienter efficacement les appels entrants. Les appels peuvent également être traités directement par le responsable de l'accueil.

Le titulaire du baccalauréat exerce aussi une activité de gestion de l'accueil : il prépare son espace de travail et veille à la sécurité des biens et personnes. Il met en place un suivi de ses activités d'accueil afin d'élaborer les outils nécessaires à leur analyse quantitative et qualitative.

Enfin, le titulaire du baccalauréat contribue à la permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil. Il traite les réclamations, les mécontentements en repérant les éléments du conflit, et propose des solutions adaptées.

Il est amené également à commercialiser les services marchands de l'entreprise ou de l'organisme qui l'emploie. Dans ce cas, il doit être capable de détecter les besoins des clients, de présenter les différents services offerts et les vendre, de participer à la mise en place d'opérations promotionnelles et de suivre la clientèle. Il doit assurer l'après vente et traiter les éventuelles réclamations et assurer la fidélisation de la clientèle.

Pour mener à bien ces différentes activités, le titulaire du poste tient des bases de données qu'il met régulièrement à jour. Il peut être amené à rendre compte en faisant remonter des informations à sa hiérarchie.

Il exerce des activités administratives connexes à son activité d'accueil : il gère le courrier, les plis et les colis, mais aussi les moyens internes (prêt de matériel ou affectations de salles) et les prestations de services externes. Il peut être amené également à gérer les fournitures et le petit matériel.

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- entreprises de services (compagnies aériennes, d'assurances), banques, services de santé, tourisme, culture, la Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution, hôtellerie-restauration - administrations (caisse d'assurances maladie, d'allocations familiales ...)
- collectivités territoriales ; associations ;

agent d'accueil, agent d'escale, agent d'accompagnement, hôte d'accueil, hôte opérateur, hôte événementiel, hôte standardiste, hôte télé-conseiller, agent multiservices d'accueil

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1601 : Accueil et renseignements

D1408 : Téléconseil et télévente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Analyse et traitement des situations liées à l'accueil
- Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
- Accueil au téléphone
- Accueil en face à face

- Prévention-santé-environnement
- Economie-droit,
- Mathématiques

- Langue vivante 1
- Langue vivante 2
- Français
 - Histoire-géographie et enseignement moral et civique
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Education physique et sportive

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 9638 - U2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Gestion de la fonction accueil <ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil • Repérer les collaborateurs ; leurs fonctions, les services • Prendre en notes et transmettre des consignes • Assurer la circulation des consignes • Mutualiser les informations • Travailler en équipe • Maîtriser le référentiel qualité • Recueillir les remarques non sollicitées • Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions • Fixer et mesurer des indicateurs de qualité Vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone Gestion des activités administratives connexes à l'accueil <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du courrier, des plis et des colis • Gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services • Gestion des fournitures et du petit matériel
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 9638 - U31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	Participer à la démarche qualité de l'accueil <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le référentiel qualité • Recueillir les remarques non sollicitées • Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions • Fixer et mesurer des indicateurs de qualité
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 9638 - U32 Accueil au téléphone	Prise de contact téléphonique <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les fonctionnalités du standard • Accueillir, saluer, se présenter Traitement des appels <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir, saluer, se présenter • Identifier l'interlocuteur et écouter la demande en optimisant la durée de l'échange • Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande • Annoncer l'interlocuteur et sa demande • Vérifier la satisfaction de la demande • Conclure l'échange et saluer • Évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 9638 - U33 Accueil en face à face	Accueillir en face à face Prendre contact Analyser et traiter la demande Conclure l'accueil Gérer l'espace de travail <ul style="list-style-type: none"> • Gérer et suivre les flux d'appels et des clients/usagers

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 9638 - U34 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 situation d'urgence
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 9638 - U12 Économie-droit	Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle - Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 9638 - U13 Mathématiques	Rechercher, extraire et organiser l'information - Proposer, choisir et exécuter une méthode de résolution - Expérimenter, simuler - Critiquer un résultat, argumenter - Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 9638 - U41 Langue vivante 1	Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère
Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 9638 - U42 Langue vivante 2	Compétences de niveau B1 du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère
Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 9638 - U51 Français	- Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer - Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire - Devenir un lecteur compétent et critique - Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle
Bloc de compétence n°11 de la fiche n° 9638 - U52 Histoire-géographie-éducation civique	- Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures - Comprendre les enjeux liés au développement durable - Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation - Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux
Bloc de compétence n°12 de la fiche n° 9638 - U6 Arts appliqués et cultures artistiques	- Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels - Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création - Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques
Bloc de compétence n°13 de la fiche n° 9638 - U7 Éducation physique et sportive	Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité
Bloc de compétence n°14 de la fiche n° 9638 - UF1 Langue vivante facultative	Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme
En contrat d'apprentissage	X	idem
Après un parcours de formation continue	X	idem
En contrat de professionnalisation	X	idem
Par candidature individuelle	X	idem
Par expérience dispositif VAE	X	idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX****Base légale****Référence du décret général :**

articles D 337-51 à D 337-94 du Code de l'Éducation

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

18/06/2010

Dernière session 2021

Diplôme abrogé à cette date

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :**

Base Reffet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

Lieu(x) de certification :**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :****Historique de la certification :**

Certification précédente : [Services \(accueil, assistance, conseil\)](#)

Certification suivante : [Métiers de l'accueil](#)