



**Du Bac Pro Services
(Accueil, Assistance, Conseil)**

**au Bac Pro Accueil - Relation
Clients et Usagers**

Différences et Nouveautés

- Les emplois concernés
- Les secteurs d'activités
- Les activités prévues par le référentiel
- Quelques exemples d'accueil en événementiel

Les emplois concernés

Le métier préparé est un métier de contact avec des clients ou des usagers.

Selon le type d'organisations (marchandes ou non marchandes) et le secteur d'activité, l'emploi occupé peut prendre différentes appellations :

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) standardiste
- Hôte(sse) polyvalent(e), itinérant(e) , volant(e)
- Hôte(sse) événementiel
- Tél-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'escale, d'accompagnement, d'accueil (transport)
- Agent de comptoir (dans les SAV)

Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fortement recommandé.

Les secteurs d'activités

Les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :



l'accueil sédentaire

en entreprise,
administration ou
association qui consiste
essentiellement à assurer
l'accueil physique des
visiteurs, l'accueil
téléphonique et des tâches
administratives



Accueil dans les transports

(gares, aéroports, réseaux
urbains) qui se caractérise
par des missions
d'information, de
médiation et de gestion de
flux



Accueil en événementiel

lié à des événements
ponctuels (salons, congrès,
séminaires, forums,
journées d'études,
manifestations diverses)

Les activités

AVANT

**PÔLE 1 : Pratiques et Techniques
Relationnelles**

PÔLE 2 : Démarche Commerciale

PÔLE 3 : Organisation

PÔLE 4 : Adaptation à l'Environnement

On ne parle plus de pôles mais on entre par des activités et des tâches.

Activités proposées par le référentiel



A1. L'ACCUEIL EN FACE À FACE



A2. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



A3. LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL



A4. LA VENTE DE SERVICES OU DE
PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL



A5. ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À
L'ACCUEIL et ÉCONOMIE - DROIT

A1. ACCUEIL EN FACE A FACE

SAVOIRS NOUVEAUX :

- La maîtrise d'une langue étrangère est indispensable à l'oral voire à l'écrit, et celle d'une seconde langue étrangère est un avantage.
- On insiste sur la **prévention des situations difficiles** et sur les moyens de repérage et de prévention des situations difficiles ou conflictuelles. Les situations proposées sont l'occasion d'aborder la **notion de stress**.
- La procédure d'accueil : **prise en charge des personnes à besoins spécifiques** (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...).
- **L'assistance** : Les modalités théoriques et pratiques des gestes de premiers secours sont présentées. Elles peuvent être complétées par une formation permettant l'obtention de la **PSC1** (Prévention et secours civiques de niveau 1).

A2. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Une activité spécifique désormais

SAVOIRS NOUVEAUX :

- Connaissance des différents **types de standards du marché** et une attention portée aux évolutions technologiques du domaine
- Maîtrise des principales fonctionnalités d'un standard et maintenance de premier niveau assimilée

A3.GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

SAVOIRS NOUVEAUX :

- La contribution à la sécurité des personnes et des biens.
- La typologie des risques (mouvements de foule, bagages non identifiés, visite inopportune, malveillance...) ;
- Les modalités de prévention (contrôles d'accès, gère-files) doivent être contextualisés selon le lieu de l'accueil : gare, aérogare, salon, évènement, hall d'accueil.

A4. LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL

SAVOIRS NOUVEAUX :

2 SOUS-PARTIES :

- A41 : Vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone
- A42 : L'après-vente
- Auparavant, le titre était beaucoup plus général : Pôle 2 : Démarche commerciale

CONTEXTE

- Services d'accueil dont la fonction est élargie à la **vente de produits ou services**
- SAV ou centres d'appel

Cette activité, qui concerne « la vente de services ou de produits associée à l'accueil » apparaît maintenant comme une formation à part entière.

A5. ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL

SAVOIRS NOUVEAUX :

- Le fonctionnement du service courrier à l'arrivée et au départ.
- La réservation des prestations externes. Sont abordées les notions de conciergerie : réservation de spectacle, de restaurant, de pressing, de taxi, d'hôtel, de restaurant...
- La gestion des fournitures et du petit matériel.

Quelques exemples d'accueil en événementiel



Le Forum Avenir Jeunes

**La Nuit de l'Orientation et
du Parcours Professionnel**



**Le Carrefour des
Formations**





Merci de votre attention