

La formation professionnelle au service des travailleurs handicapés

L'école de Bordeaux propose une formation professionnelle à l'Accueil-Relation Clients/Usagers, permettant à chacun d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier qui correspond le mieux à son expérience, à ses acquis et à son projet professionnel.

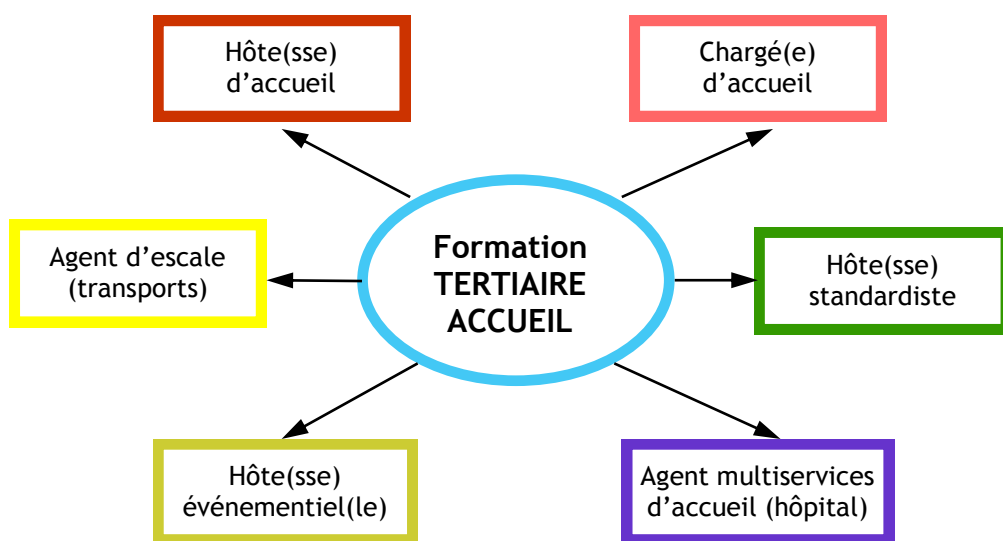
La formation professionnelle polyvalente, complétée par un enseignement général, permet d'accéder à une diversité de métiers.

Les métiers  
page 1

La formation  
professionnelle  
page 2

L'organisation  
de la formation  
page 3

Perspectives d'emploi  
page 4

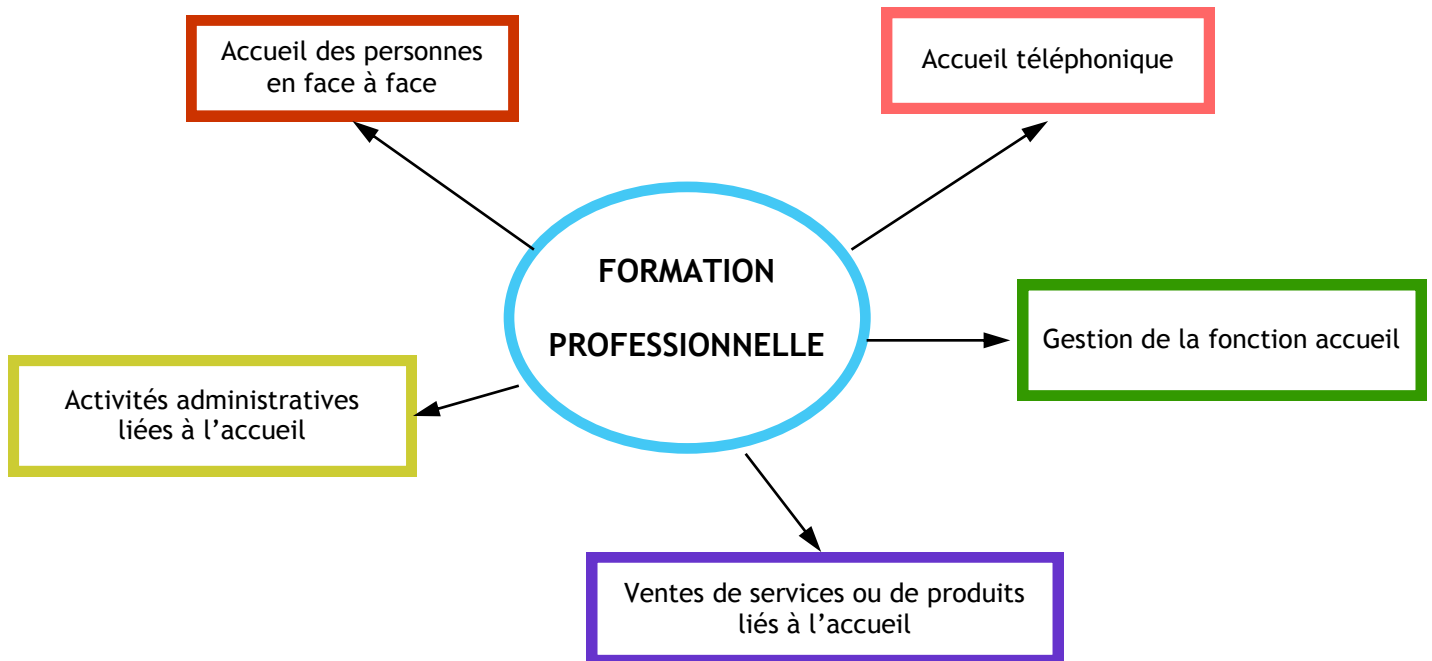


Au sein d'organisations marchandes ou non marchandes, les fonctions des personnes en charge de l'accueil concernent : l'accueil physique et téléphonique en entreprise, administration ou association, l'accueil événementiel (salons, congrès, séminaires...), l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) et se caractérisent par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

Ces personnes peuvent être également conduites à réaliser des opérations commerciales dans la vente de produits ou services, ou des opérations de secrétariat.

MÉTIER	ACTIVITÉS	ROME
<b>HÔTE(SSE) D'ACCUEIL</b>	* Accueil des personnes et identification de leur demande	M1601
<b>CHARGÉ(E) D'ACCUEIL</b>	* Réception des appels téléphoniques et mise en relation avec les interlocuteurs demandés ou prise de messages	
<b>HÔTE(SSE) STANDARDISTE</b>	* Renseignement des personnes et orientation vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé	
<b>AGENT MULTISERVICES ACCUEIL</b>	* Gestion du courrier	
<b>HÔTE(SSE) EVENEMENTIEL(LE)</b>	* Contrôle de l'accès et de la circulation des personnes au sein de la structure, des sites, des locaux	
<b>AGENT D'ESCALE</b>	* Actualisation de l'affichage, des informations, des plaquettes publicitaires mises à la disposition des visiteurs	
	* Vente de produits ou services	

La formation se déroule autour de cinq axes principaux.



PÔLES	COMPÉTENCES TECHNIQUES
<b>ACCUEIL DES PERSONNES EN FACE À FACE</b>	De la prise de contact à la prise de congé, le professionnel de l'accueil gère l'attente du visiteur, l'oriente, l'informe ou note et transmet ses messages.
<b>ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE</b>	La réception des appels entrants et internes, leur filtrage, leur transfert, le conseil aux appelants... autant de tâches dévolues au professionnel de l'accueil qui, en outre, utilise les logiciels de communication.
<b>GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL</b>	La gestion de l'espace d'accueil, la contribution à la sécurité des personnes et des biens, la gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers, la continuité et la qualité du service d'accueil font partie du quotidien du professionnel de l'accueil.
<b>VENTES DE SERVICES OU DE PRODUITS LIÉS À L'ACCUEIL</b>	En face à face ou par téléphone, le titulaire mène l'entretien de vente des produits ou services de l'organisation, assure le suivi de la relation clients/usagers, et participe ainsi à leur fidélisation.
<b>ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES LIÉES À L'ACCUEIL</b>	La gestion du courrier, des plis et des colis, le suivi des commandes des fournitures et petit matériel, la gestion des affectations de salles et du prêt de matériel sont également des tâches confiées au professionnel de l'accueil.

## LE PUBLIC CONCERNÉ

### Niveau d'entrée

- Avoir accompli une scolarité complète jusqu'à une classe de troisième, ou
- Être titulaire d'un CAP ou BEP.

### Aptitudes requises

- Sens du contact et de l'accueil
- Écoute et capacité d'adaptation
- Bonne présentation
- Compétences d'organisation
- Connaissance d'une langue étrangère

## LA DURÉE DE LA FORMATION

La formation dure 21 mois, dont 16 semaines en milieu professionnel.

## LES ENSEIGNEMENTS

### GÉNÉRAL

Français
Histoire et géographie
Mathématiques
Anglais, Espagnol
Arts appliqués

### PROFESSIONNEL

Accueil des personnes en face à face
Accueil téléphonique
Gestion de la fonction accueil
Vente de services ou produits liés à l'accueil
Activités administratives liées à l'accueil
Économie, droit
Prévention, santé, environnement

Utilisation des nouvelles technologies : *matériel de communication, logiciels bureautiques, messagerie électronique, gestion de bases de données, agenda numérique...*

## LES DIPLÔMES PRÉPARÉS

Chaque stagiaire peut se présenter au BEP MRCU

A l'issue de la 1<sup>ère</sup> année, les stagiaires se présentent au BEP Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers (niveau V).

Chaque stagiaire se présente au Bac Pro ARCU

A l'issue de la 2<sup>ème</sup> année, tous les stagiaires se présentent au Baccalauréat Professionnel Accueil-Relation Clients et Usagers (niveau IV).

Poursuite d'études possible vers un BTS tertiaire.

Quelles offres ?

Notre client recherche un(e) **Hôte(sse) d'accueil polyvalent(e) en CDI.**

Au sein du siège social (92 personnes) et sous l'autorité de la Responsable Administrative, vous êtes l'interlocuteur(trice) privilégié(e) et véhiculez l'image de l'entreprise.

Vous vous occupez de l'accueil physique, de la gestion du standard, du courrier. Vous êtes l'interface avec la maintenance et le système de sécurité. Vous commandez les fournitures et suivez la gestion du stock.

Dynamique, pro-actif(ve), vous avez l'esprit d'équipe. Vous êtes titulaire d'un bac pro, et vous maîtrisez l'anglais d'accueil et êtes à l'aise sur Word et Excel.

Recrute pour un grand établissement bancaire, des **agents d'accueil H/F**. Vos missions principales seront:

- L'accueil physique et téléphonique de l'agence
- L'assistance à la clientèle
- La vente de produits et services bancaires.

Niveau Bac Pro + formation interne assurée.  
Possibilité de contrat de professionnalisation pour préparer un BTS Banque.



Dans un contexte de croissance et pour renforcer ses équipes, PME Informatique recrute un(e) **Hôte(sse) d'Accueil Téléphonique H/F**.

Vous assurez l'accueil téléphonique et traitez les appels entrants de nos clients en les orientant auprès de nos spécialistes.

De niveau Baccalauréat, vous avez développé une bonne écoute, une grande aisance au téléphone, et vous êtes reconnu(e) pour votre sens du service client.

Hôpital régional recherche un(e) **agent d'accueil** :

- \* Accueil physique et téléphonique des patients,
- \* Gestion du standard téléphonique
- \* Gestion des entrées et facturation des sorties,
- \* Orientation des patients dans les différents services de l'établissement
- \* Différentes tâches administratives (distribution du courrier, prise en charge des mutuelles...).

Vous maîtrisez l'outil informatique.

Vous faites preuve de rigueur, d'organisation, de patience, de courtoisie, d'une bonne capacité d'adaptation et d'un bon relationnel. Vous avez une bonne présentation.

Et vous ?