

# BAC PRO ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS, LA FORMATION CONTINUE.



## NOUS JOINDRE

Centre Permanent Tertiaire

24 Avenue DMC

68200 MULHOUSE

☎ 03 89 33 15 33

☎ 03 89 33 15 30

[cpt.gha@orange.fr](mailto:cpt.gha@orange.fr)

## OBJECTIFS

» Préparation au diplôme d'état :  
**BAC PRO ACCUEIL - RELATION  
CLIENTS ET USAGERS**

» Etre capable d'effectuer les missions  
suivantes :

### Accueil :

- accueillir le client ou l'utilisateur
- informer le client ou l'utilisateur, en situation de face à face ou par téléphone

### Assistance et conseil :

- assister et conseiller le client ou l'utilisateur
- traiter l'offre de service
- gérer la fourniture d'une prestation
- assurer le suivi de l'offre de service

### Traitement des réclamations et des conflits :

- diagnostiquer la réclamation et/ou le conflit
- gérer le conflit
- traiter la réclamation

## CONTENUS

» **DOMAINES PROFESSIONNELS :**  
740 h

- démarche commerciale
- comptabilité
- communication
- organisation
- mathématiques
- économie/droit
- bureautique
- prévention santé environnement

» **DOMAINES GENERAUX : 360 h**

- français
- langues vivantes : anglais et allemand
- histoire/géographie
- éducation artistique

## MODALITES



### PUBLIC CONCERNE

Tout public sous statut de contrat de professionnalisation, congé individuel de formation, demandeur d'emploi ou individuel

### FINANCEMENT

Possibilité de prise en charge totale ou partielle du coût de la formation selon le statut

### DUREE

1100 à 1350 h modulables en fonction du niveau et des acquis de chacun

### VALIDATION

Le Centre Permanent Tertiaire est habilité à préparer les apprenants au Bac Pro Accueil - Relation Clients et Usagers par **contrôle en cours de formation**.

Le contrôle des compétences s'effectue tout au long de la formation, toutes les unités du Bac Pro peuvent être validées par contrôle en cours de formation.

### LIEU DE LA FORMATION

Centre Permanent Tertiaire

### CONTACTS

Muriel BEKALAREK

Francine INEICH

Audrey SCHMITT

☎ 03 89 33 15 33

## PLAN D'ACCES

