

Services (accueil, assistance, conseil)

RNCP796 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	BAC PRO — Baccalauréat professionnel
Code(s) NSF	330
Code(s) ROME	M1601
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du baccalauréat professionnel Services est en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Dans ce cadre il accueille, informe, conseille la clientèle ou le public en face à face ou au téléphone.

Il recherche les informations relatives à la demande d'assistance, oriente les demandeurs vers les personnes ou les services compétents.

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.

Pour mener à bien ces différentes activités l'employé tient des fichiers informatisés (clients, prospects, adhérents, affiliés ..) qu'il met régulièrement à jour.

Il se constitue une documentation qu'il sait exploiter et actualiser.

Il peut être amené à rendre compte en faisant remonter des informations à sa hiérarchie. Pour cela il établit des statistiques, met en place des études de satisfaction, fait des propositions pour améliorer les services rendus.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- entreprises de services (compagnies aériennes, d'assurances) - administrations (caisse d'assurances maladie, d'allocations familiales ...) ;
- collectivités territoriales ;
- administrations (caisse d'assurances maladie, d'allocations familiales ...) ;

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

agent d'accueil, agent d'information, agent relations-clients

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 727 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	41 769
Jugés difficiles à recruter	19 %
Emplois saisonniers	37 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

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

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP9638

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/796/>