

Accueil - Relation clients et usagers

RNCP9638 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	BAC PRO — Baccalauréat professionnel
Code(s) NSF	330
Formacode(s)	34076, 35052
Code(s) ROME	M1601, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP9638BC01 — U2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil

LISTE DE COMPÉTENCES

Gestion de la fonction accueil

- 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

- 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

RNCP9638BC02 — U31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer à la démarche qualité de l'accueil

- Maîtriser le référentiel qualité
- Recueillir les remarques non sollicitées
- Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions
- Fixer et mesurer des indicateurs de qualité

RNCP9638BC03 — U32 Accueil au téléphone

LISTE DE COMPÉTENCES

Prise de contact téléphonique

- Maîtriser les fonctionnalités du standard
- Accueillir, saluer, se présenter

Traitement des appels

- 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

RNCP9638BC04 — U33 Accueil en face à face

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir en face à face

Prendre contact

Analyser et traiter la demande

Conclure l'accueil

Gérer l'espace de travail

- Gérer et suivre les flux d'appels et des clients/usagers

RNCP9638BC05 — U34 Prévention-santé-environnement

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP9638BC06 — U12 Économie-droit

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP9638BC07 — U13 Mathématiques

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP9638BC08 — U41 Langue vivante 1

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

RNCP9638BC09 — U42 Langue vivante 2

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1 du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

RNCP9638BC10 — U51 Français

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

RNCP9638BC11 — U52 Histoire-géographie-éducation civique

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

RNCP9638BC12 — U6 Arts appliqués et cultures artistiques

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

RNCP9638BC13 — U7 Éducation physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP9638BC14 — UF1 Langue vivante facultative

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- 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 ;

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÉGLEMENTATIONS 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)	2 522 €

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) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	59 812
Jugés difficiles à recruter	22 %
Emplois saisonniers	30 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

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

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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

idem

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

idem

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP796

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP32049

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/9638/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	23
Montant total engagé	32 586 €
Coût moyen par dossier	1 417 €
Durée moyenne	14 h
Période	06/2023 – 12/2023
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.