



### CONTEXTE

Ce diplôme forme des chargés de l'accueil, des standardistes, des téléconseillers exerçant dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers (hôpitaux, aéroports, hôtellerie, tourisme, etc.).

L'agent d'accueil maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.

Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales.

Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

## CONTENU ET COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

### **Bloc 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'informations, d'orientation et de conseil**

Gérer simultanément les activités

Prendre contact avec le public

Identifier la demande

Traiter la demande

Gérer les flux

Gérer les conflits

### **Bloc 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles**

Gérer l'information

Gérer les prestations internes et externes

Contribuer à la mise en œuvre de projets liés à l'accueil

### **Bloc 3 : Gérer la relation commerciale**

Contribuer au développement de la relation commerciale

Satisfaire et fidéliser le public

Gérer les réclamations

## MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et études de cas professionnels sous la forme de scénarii

Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP-Stages), encadrées par l'équipe pédagogique, tout au long du cycle

Pédagogie innovante : *Classe inversée, co-animation, co-intervention, pédagogie de projets, etc.*

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles informatiques

Simulaphone (*standard téléphonique*)

Ouvrages pédagogiques spécialisés

Salles équipées de vidéo projecteurs

Utilisation de la plateforme numérique *Teams*

Suivi de l'organisation de l'activité pédagogique (*cahier de texte en ligne, emploi du temps, etc.*) à l'aide du progiciel NetIparéo.G12

## ÉVALUATION DES ACQUIS ET DE LA SATISFACTION

Contrôle Continu en Cours de Formation (CCF)

Evaluations finales ponctuelles



## OBJECTIFS

Accueillir, orienter, informer et conseiller dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers, etc.

## MODALITÉS & DÉLAIS

Etude du dossier et entretien de motivation

Dossier traité sous 5 jours

## PRÉ-REQUIS

Accessible après la classe de 3<sup>ème</sup>

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

## INTERVENANTS

Formation assurée par des professionnels passionnés, experts dans leur domaine et professeurs de l'Education Nationale

## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

L'obtention d'un BAC PRO Métiers de l'accueil vous permet d'accéder à de nombreux postes dans le secteur du commerce et de la vente, directement en sortant de l'Ecole.

Vous pouvez prétendre à chargé.e d'accueil, téléconseiller.ère, agent multiservices dans de nombreux secteurs comme dans les hôpitaux, les centres d'appels téléphoniques, les centres commerciaux, etc.

L'avantage de cette formation est de pouvoir être employable dans n'importe quel secteur d'activité.

Après quelques expériences, vous pouvez devenir responsable qualité dans une entreprise prestataire d'accueil.

## PLANNING

**Durée** 3 ans / environ 35h de cours par semaine

**Stage** 22 semaines de stage réparties sur 3 ans

## TARIFS

**Frais de scolarité** 980€ par an  
Organisme non soumis à la TVA

## Les + CARREL

**600** entreprises partenaires

Une **aide** à la recherche **d'entreprise** et de **stage**

Un **accompagnement individualisé** des étudiants

**80 ans** d'expérience dans le domaine de la formation

Promotions à **taille humaine**

Un enseignement **interdisciplinaire** qui permet de poursuivre son cursus à Carrel

Carrel adhère à la **charte H+**, garante de l'accueil et du suivi des personnes en situation de handicap



—“”—  
Sofiane

*Ce qui me plaît le plus à Carrel c'est la diversité et la solidarité entre les professeurs et les élèves, l'accompagnement tout au long du cursus.*

## CONTACTS

Bureau des  
Inscriptions

04 37 28 75 82  
inscriptions@carrel.fr  
119, rue Boileau - 69006 LYON

www.carrel.fr

