

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 796**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible*

BAC PRO : Baccalauréat professionnel Services (accueil, assistance, conseil)

Nouvel intitulé : Accueil - Relation clients et usagers

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 15	Recteur de l'académie

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du baccalauréat professionnel Services est en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers. 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.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- 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 ...);

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

### Codes des fiches ROME les plus proches :

M1601 : Accueil et renseignements

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

- EOrganisation et gestion de prestations de services - cadre économique et juridique de l'activité professionnelle
- Communication orale professionnelle
- Formation en milieu professionnel -
- langue vivante
- Français - Histoire géographie
- Education artistique - Arts appliqués
- Education physique et sportive

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
---	--------	-----------------------

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	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
En contrat d'apprentissage	X	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
Après un parcours de formation continue	X	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
En contrat de professionnalisation	X	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
Par candidature individuelle	X	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
Par expérience dispositif VAE	X	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

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

articles D 337-51 à D 337-94 du Code de l'Éducation

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

28/07/1994 Dernière session 2012

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

## Pour plus d'informations

### **Statistiques :**

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

### **Autres sources d'information :**

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

### **Lieu(x) de certification :**

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

### **Historique de la certification :**

**Certification suivante :** [Accueil - Relation clients et usagers](#)