

BAC Professionnel Services en Apprentissage

Le métier

L'activité de l'apprenti s'articule principalement autour de l'accueil et du conseil en face-à-face, l'accueil téléphonique, l'assistance et le conseil clients, le traitement des réclamations et la gestion des conflits, la qualification de fichiers, le suivi de clientèle, la gestion de courriers...

Dans quelles entreprises ?

- Entreprise prestataire de services avec un caractère marchand ou non marchand
- L'apprenti en BAC Services exerce ses activités dans un service accueil sous la responsabilité du responsable accueil ou le responsable de l'entreprise prestataire de services.

Objectif de la formation

Le Bac Professionnel Services permet aux jeunes de s'insérer rapidement dans le secteur public ou privé à tous les postes où la notion d'accueil ou de services est importante.

Les débouchés

- Conseiller commercial / clientèle
- Agent d'accueil
- Chargé(e) de clientèle
- Possibilité d'une poursuite d'études en alternance au sein du Groupe IGS

Le programme enseignement général

- Histoire - Géographie
- Mathématiques
- Anglais
- Arts appliqués
- Education Physique et Sportive

Le programme enseignement professionnel

- Organisation et gestion des prestations de services
- Politique des services dans l'entreprise
- Communication
- Démarche mercatique
- Cadre économique et juridique de l'activité professionnelle
- Pratiques et techniques relationnelles d'accueil, assistance, conseil
- Constitution de dossiers professionnels :
 - Pratique et techniques relationnelles d'accueil, assistance et conseil
 - Montage projet

Les missions

Accueil - Information

- Accueil physique / téléphonique
- Recherche et sélection de l'information
- Prise de rendez-vous, tenue d'agendas
- Transmission de l'information aux services concernés

Assistance conseil

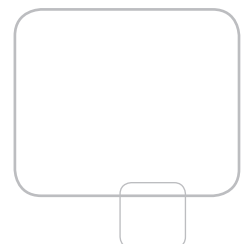
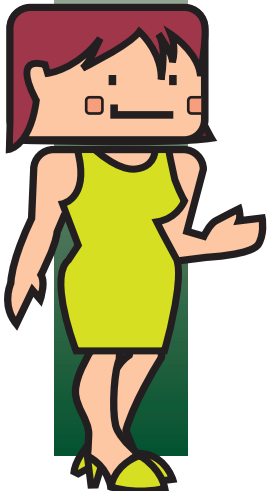
- Recherche des besoins et attentes
- Facturation / élaboration de devis
- Gestion du courrier
- Tenue et mise à jour des plannings
- Etablissement de statistiques
- Compte rendu d'activités et propositions

Traitement des réclamations et des conflits

- Diagnostiquer la réclamation et / ou le conflit
- Traiter la réclamation
- Traiter le conflit

Qualités et aptitudes

Au contact du client ou de l'utilisateur, l'apprenti doit avoir une bonne présentation, des compétences relationnelles, le sens de l'écoute et du dialogue afin de les satisfaire et répondre au mieux à leurs attentes. Il exerce ses activités seul ou en équipe, en autonomie totale ou partielle.



Informations pratiques

Recrutement et conditions d'admission

- BEP tertiaire obtenu, fin de 1^{ère} générale
- Avoir moins de 26 ans
- Etude du dossier (bulletins scolaires)
- Tests d'évaluation et entretien de motivation

Durée du contrat / Alternance

- Durée du contrat : 2 ans avec une période d'essai de 2 mois (non renouvelable)
- Alternance pratiquée : 1 semaine CFA / 1 semaine entreprise

Rémunération de l'apprenti

	1 ^{ère} année de formation	2 ^{ème} année de formation	3 ^{ème} année de formation
16-17 ans	25% du SMIC	37% du SMIC	53% du SMIC
18-20 ans	41% du SMIC	49% du SMIC	61% du SMIC
21-25 ans	53% du SMIC	61% du SMIC	78% du SMIC

- Pour les établissements du secteur public : Majoration de 10 points sur le % de rémunération pour la préparation d'un diplôme de niveau IV (BAC), et de 20 points pour la préparation d'un diplôme de niveau III (BTS)
- Si l'apprenti conclut un nouveau contrat avec le même employeur, il percevra une rémunération au moins égale à celle de sa dernière année d'apprentissage. Si l'apprenti conclut un nouveau contrat avec un autre employeur, il percevra la rémunération minimale à laquelle il pouvait prétendre lors de sa dernière année d'apprentissage.

Exonération et aides aux entreprises

Type d'aides accordées	Entreprises de 10 salariés au plus	Entreprises de plus de 10 salariés
Exonération des charges sociales	Exonération des cotisations sociales patronales et salariales à l'exception des cotisations supplémentaires d'accident du travail et de retraite complémentaire.	Exonération des cotisations patronales de sécurité sociale à l'exception des cotisations supplémentaires d'accident du travail et des maladies professionnelles, FNAL, versement transport, retraite complémentaire et assurance chômage à calculer sur une base forfaitaire.
Crédit d'Impôt Décret n° 2005-304 du 31/03/05 du Code Général des Impôts	1600 € par apprenti et par an 2200 € lorsque l'apprenti est handicapé ou bénéficie d'un accompagnement spécialisé	
Primes Régionales <i>Majorations cumulables :</i> <i>En fonction de la taille de l'entreprise</i>	1200 € par an et par apprenti 300 € par an pour les entreprises de 250 salariés au plus	
<i>En fonction de l'âge de l'apprenti et de la formation visée</i>	500 € par an pour un apprenti visant un BP ou un BAC Pro, âgé de 20 ans ou plus 500 € par an pour un apprenti visant un BTS, âgé de 22 ans ou plus	
<i>Soutien à la mobilité internationale</i>	40 € par jour de stage professionnel à l'étranger de l'apprenti (limité à 30 jours par cycle de formation)	
<i>En fonction de la qualité de l'apprenti</i>	500 € par an pour une apprentie embauchée dans un métier traditionnellement masculin 600 € par an pour un apprenti handicapé	

Le CFA Groupe IGS souhaite favoriser l'accès à ses formations aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus, contactez la Mission handicap Formation Hand'IGS : handigs@groupe-igs.fr



Contacts

Service des Inscriptions – 01 40 38 51 40 – cfacodis@groupe-igs.fr
 Service Relations Entreprises – 01 40 38 50 80 – relationsentreprises@groupe-igs.fr
www.cfacodis.com

