

# 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 du 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

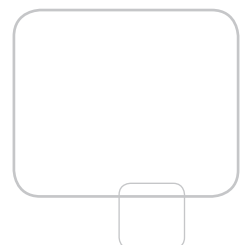
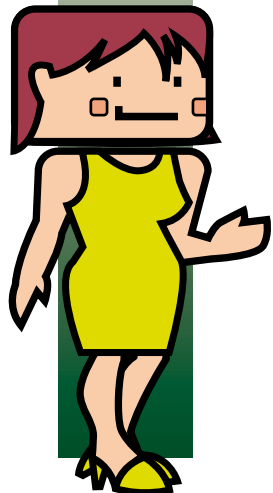
- Recherche des besoins et attentes
- Facturation / élaboration de devis
- Gestion du courrier
- Tenue et mise à jour des plannings
- Etablissement de statistiques
- Compte rendu d'activités et propositions

### 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 pour 2 années de formation, fin de 3<sup>ème</sup> générale pour 3 années de formation
- 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 <sup>ère</sup> année de formation | 2 <sup>ème</sup> année de formation | 3 <sup>ème</sup> année de formation |
|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 16-17 ans | 25% du SMIC                         | 37% du SMIC                         | 53% du SMIC                         |
| 18-20 ans | 41% du SMIC                         | 49% du SMIC                         | 65% 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 est titulaire d'un BEP Tertiaire, il recevra une rémunération de 2<sup>ème</sup> année et 3<sup>ème</sup> année pour ses 2 années de formation.

### Exonération et aides aux entreprises

Consultez la fiche «contrat d'apprentissage : mode d'emploi»

### La Mission Handicap Formation Hand'IGS

Le CFA Groupe IGS favorise l'accès à ses formations aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus, contactez-nous : [handigs@groupe-igs.fr](mailto:handigs@groupe-igs.fr)



### Contacts

Service des Inscriptions - 01 40 38 51 40 - [cfacodis@groupe-igs.fr](mailto:cfacodis@groupe-igs.fr)  
Service Relations Entreprises - 01 40 38 50 80 - [relationsentreprises@groupe-igs.fr](mailto:relationsentreprises@groupe-igs.fr)  
[www.cfacodis.com](http://www.cfacodis.com)

