

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif visé est de former de futurs employés capables d'offrir des prestations au public avec un esprit de service dans des situations professionnelles telles que :

- Information
- Conseil
- Assistance
- Médiation
- Prestations de services spécifiques

Cette offre peut prendre appui sur une démarche de type commercial ou non, selon qu'on se situe dans le cadre des services marchands ou non.

## LES PARTICULARITES DES EMPLOIS

- Emplois à forte composante relationnelle (relations clientèle)
- Emplois qui croisent les compétences techniques et les compétences relationnelles (techniciens en contact avec la clientèle par exemple)

## LES ENTREPRISES et ETABLISSEMENTS CONCERNES

L'activité du titulaire du Bac Professionnel " SERVICES " s'exerce dans le domaine des services au public (contact clientèle, face à face ou relation téléphonique) à l'occasion de la prestation d'un service à un client ou un usager.

Les entreprises concernées relèvent de secteurs d'activité très divers :

- Etablissements intégrant un service spécifique "relations clientèle"
- P.M.E. prestataires de services
- Administrations
- Collectivités territoriales
- Etablissements publics à caractère commercial
- Etablissements privés

# BAC PRO SERVICES

Accueil - Assistance - Conseil



3 ans

## CFA de l'Agglomération Orléanaise

Cité des Métiers – 9 rue du Onze Novembre  
45000 ORLEANS

Tél. : 02 38 83 81 81 ◆ Fax : 02 38 83 19 15  
e-mail : cfadirection@agglo-orleans.fr

**Une expérience et un savoir-faire au service des métiers**



## PUBLIC CONCERNE

- **Jeunes de 16 à 25 ans** issus d'une classe de 3<sup>e</sup> générale ou de Seconde

## FORME

- **Contrat d'apprentissage** de 3 ans  
*Début d'un contrat : au plus tôt le 1<sup>er</sup> juillet*  
*Fin du contrat en 3<sup>ème</sup> année : au plus tard le 31 août*
- **CONTROLE EN COURS DE FORMATION**

## DUREE de la FORMATION au CFA : 1 850 heures

- Seconde Professionnelle : 500 heures de cours
- Première Professionnelle : } 675 heures de cours par année scolaire
- Terminale Professionnelle : }

## ALTERNANCE

- **1<sup>e</sup> année : une semaine sur trois au CFA** (14 séquences de cours)
- **2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> années : une semaine au CFA** suivies d'**une semaine en entreprise** (20 séquences de cours par année scolaire)
- La formation professionnelle et générale reçue au CFA est complémentaire de l'activité en entreprise

## DISCIPLINES ENSEIGNEES

### ■ DISCIPLINES PROFESSIONNELLES

- Pratiques et techniques relationnelles
- Démarche commerciale
- Organisation et gestion
- La démarche de projet
- Economie - Droit
- Mathématiques
- Travail personnel de recherche - Dossier
- Prévention Sécurité Environnement

} 52 % de l'horaire hebdomadaire au CFA

### ■ DISCIPLINES GENERALES

- Français
- Histoire - Géographie
- Anglais
- Education artistique
- Education physique

} 48 % de l'horaire hebdomadaire au CFA

## REMUNERATION

- L'apprenti a le statut de **salarié** et est rémunéré selon un pourcentage du SMIC

### Rémunération dans le secteur privé :

Age de l'apprenti	1 <sup>e</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année
16 - 17 ans	25 %	37 %	53 %
18 - 20 ans	41 %	49 %	65 %
21 ans et plus	53 %	61 %	78 %

### Rémunération dans le secteur public :

Les pourcentages ci-dessus sont majorés de 10 points

## ACCUEIL AU CFA

- L'apprenti peut être externe, demi-pensionnaire, interne s'il habite loin du CFA

