

# BAC PRO

## Métiers de l'Accueil

### DÉCOUVRIR

*Ce baccalauréat est choisi après la classe de seconde Famille des métiers de la relation client.*

La formation Le /la titulaire du Baccalauréat Professionnel Métiers de l'Accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations. Elle repose sur un cœur de métier qui se décline dans des contextes professionnels divers, selon les spécificités des secteurs d'activités et/ou des organisations. En fonction des situations de travail, ce cœur de métier de l'accueil peut s'élargir à un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique légère.



Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

Ses activités sont diverses :



- Il/elle Organise et priorise le travail selon les contraintes
- Il/elle diffuse et partage les informations utiles de l'organisation ou à ses partenaires
- Il/elle véhicule une image positive de l'organisation
- Il/elle contribue à instaurer une relation de confiance avec les clients et/ou les usagers
- Il/elle enrichit le système d'information et construit une offre personnalisée et adaptée au besoin pour satisfaire le public

### FORMATION

Contenu de la formation

Enseignements Généraux

- Français
- Histoire Géographie - Enseignement moral et civique
- Mathématiques
- PSE (Prévention, Santé et Environnement)
- Économie-Droit
- Langue vivante 1 : Anglais
- Langue vivante 2 : Espagnol ou Italien
- EPS (Éducation Physique et Sportive)
- Arts Appliqués et Culture Artistique

Découverte professionnelle

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'informations, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- Gérer la relation commerciale



## STAGES EN ENTREPRISE

La période de formation en entreprise est de 20 semaines sur trois années. La recherche et le choix des entreprises d'accueil sont assurés conjointement par l'élève et l'équipe pédagogique du lycée.

## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Le titulaire de ce baccalauréat professionnel a pour objectif l'insertion professionnelle mais, peuvent avoir accès aux poursuites d'études en BTS.

Il/elle exercera entant que :

- Chargé(e) d'accueil
- Agent(e) d'accueil
- Agent(e) d'accueil et d'information
- Hôte(esse) d'accueil
- Technicien(ne) d'accueil
- Hôte(esse) événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur /Téléopératrice, Télé conseiller(ère)
- Agent(e) d'escal



## POURSUITE D'ÉTUDES

Exemple(s) de formation(s)

- CS Accueil dans les transports
- CS Accueil réception
- CS E-commerce
- BTS Gestion de la PME PMI
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Tourisme
- BTS Négociation et digitalisation de la Relation Client
- BTS Commerce International
- BTS Profession Immobilière
- BTS Assurance

## ADMISSION

En sortie de troisième en suivant la procédure AFFELNET par le collège d'origine ou après la seconde MRC.

