

# BAC PRO MÉTIER DE L'ACCUEIL



## DESCRIPTION DU METIER

L'objectif est de former un futur employé capable d'effectuer des prestations d'accueil de qualité avec un esprit de service pour tout public.

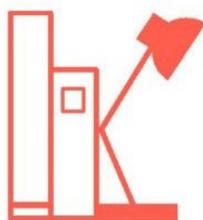
Cette formation développe des compétences d'ordre relationnel, commercial, d'organisation et de gestion.

## PROFIL DE L'ELEVE

- Etre attiré par les métiers de contact
- Etre méthodique, organisé, autonome
- Avoir le sens du relationnel et le sens de l'écoute active
- Avoir le sens des responsabilités



## ENSEIGNEMENT GENERAL (15H)



- Français
- Histoire/Géographie - E.M.C
- Mathématiques
- Langues vivantes (Anglais/Espagnol)
- Arts appliqués
- Education Physique et Sportive
- Accompagnement personnalisé, Consolidation, Accompagnement au choix d'orientation

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL (17H)

- Techniques relationnelles d'accueil en face à face et au téléphone
- Démarches commerciales
- Adaptation à l'environnement de travail et gestion de l'accueil
- Activités administratives
- Economie et Droit
- Prévention Santé Environnement
- Co-Intervention Français/Mathématiques/Enseignement professionnel
- Chef d'oeuvre (1ère et Terminale)



## PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL



**22 semaines réparties sur les 3 ans de formation pour :**

- mettre en pratique les acquis professionnels
- acquérir une meilleure connaissance du milieu professionnel
- accroître les chances d'insertion professionnelle

## ET APRES LE BAC PRO..... ?

- Insertion dans la vie active (hôte(sse) d'accueil, hôte(sse) en événementiel, standardiste, agent de guichet, télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)...) 

- Poursuites d'études en :

- \* Mention Complémentaire Accueil, Vente à distance
- \* Mention Complémentaire Accueil Réception
- \* BTS Management Commercial Opérationnel (M.O.C)
- \* BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (N.D.R.C)
- \* BTS Support à l'Action Ménagériale (S.A.M)

Les fonctions des personnes chargées de l'accueil se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- L'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique;
- L'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses);
- L'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux).

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

Ce diplôme est accessible après une 3ème et se fait en 3 ans. La classe de 2de professionnelle fait partie de la famille de métiers **Métiers de la Relation Client**. Cependant le lycée Henri Dunant ne propose que le bac professionnel Métiers de l'accueil.

**Cette formation est possible par la voie de l'apprentissage à partir de la classe de 1ère. Elle est accessible pour les élèves venant de 2de générale, technologique ou professionnelle.**

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site de l'Onisep :

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/Bac-pro-Metiers-de-l-accueil-ex-bac-pro-Accueil-relation-clients-et-usagers>