



LYCÉE PROFESSIONNEL  
**JACQUES DOLLE**  
MÉTIRS DE L'INDUSTRIE, DU TERTIAIRE ET DE LA COIFFURE

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ◆ Gérer l'accueil
- ◆ Gérer l'information
- ◆ Gérer la relation client

### LES QUALITES REQUISES

Faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité, d'autonomie, d'esprit d'équipe, du sens de l'organisation, de l'écoute et des responsabilités.

### DUREE DE LA FORMATION

**3 ans** dont 22 semaines de formation en milieu professionnel

2de Métiers de la relation clients

1ère Métiers de l'accueil

Terminale Métiers de l'accueil

# Matières enseignées

## Enseignements professionnels:

Gérer l'accueil multicanal, l'information et la relation commerciale.  
Prévention Santé Environnement (PSE) ; Économie-Droit

## Enseignement général:

Français ; Histoire ; Géographie ; Mathématiques ; Langues Vivantes 1 et 2 ; Arts Appliqués ;  
EPS

# Les débouchés

Ex : Chargé d'accueil, agent d'accueil, agent d'escale, agent d'accompagnement, hôte d'accueil, standardiste, téléopérateur, téléconseiller, hôte événementiel

# Poursuite d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS, le plus souvent en alternance. Avec un bon niveau en langues, possibilité de poursuite d'études en MC (Mention Complémentaire).

Exemples de formations possibles:

MC Accueil dans les transports  
MC Accueil réception  
BTS Banque, conseiller de clientèle (particuliers )



LYCÉE PROFESSIONNEL  
JACQUES DOLLE  
MÉTIER DE L'INDUSTRIEL DU TERTIAIRE ET DE LA COPPIRE

**120 chemin de St Claude 06600 ANTIBES**

**Mail : [ce.0060002V@ac-nice.fr](mailto:ce.0060002V@ac-nice.fr)**

**Tel : 04 92 91 79 17**