



LYCÉE PROFESSIONNEL
JACQUES DOLLE
MÉTIER 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 évènementiel

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

Tel : 04 92 91 79 17