



>BAC PRO des Métiers de l'Accueil

EN 3 ANS APRÈS UNE 3^{ème} GÉNÉRALE ou 3^{ème} PRÉPA PRO

Vous intégrez la Seconde des Métiers de la Relation-Client et abordez la prise de contact dans un cadre multi-canal et assurez la satisfaction et la fidélisation de tout public.

A la fin de cette année scolaire, vous choisissez l'une des spécialités suivantes :

• Métiers de l'Accueil

- Métiers du Commerce et de la Vente option A Animation et gestion de l'espace commercial
- Métiers du Commerce et de la Vente option B Prospection clientèle et valorisation de l'espace commercial

La formation des **Métiers de l'Accueil** prépare à gérer toutes les situations d'accueil. Celles-ci sont présentes dans toutes les organisations mettant en contact une situation de face à face, téléphonique ou numérique recevant une grande diversité de publics.

LE PROFIL

Les fonctions de l'accueil exigent la maîtrise de l'expression écrite et orale. Il faut posséder de réelles qualités relationnelles (sens du contact, empathie, réserve et discrétion, politesse, courtoisie, résistance au stress), mais aussi un sens du service (disponibilité, serviabilité, confidentialité). L'objectif est d'être polyvalent en utilisant également les outils numériques et en pratiquant une langue étrangère.

LE MÉTIER

Le diplômé est amené à accueillir, assister, informer, conseiller tout type de public. Il sait également vendre, traiter les réclamations, gérer la relation commerciale et évaluer la satisfaction de l'interlocuteur. Il assure un service de qualité.

LES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

En Seconde : 6 semaines - En Première : 8 semaines - En Terminale : 8 semaines

LES LIEUX D'EXERCICE

L'accueil est au cœur de la relation-client. Il est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers ou de gérer la relation client à distance via les outils numériques et nomades. Tous les secteurs d'activité sont concernés : hôtellerie-restauration, services de santé, transports collectifs, banque, La Poste, tourisme (aéroports, gares..), culture, immobilier, grande distribution, grandes entreprises....

L'hôte(-sse) travaille également dans les lieux liés à un évènement : salons, congrès, séminaires.

L'ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL 15h

Français
Histoire-Géographie
Anglais LV1 / Espagnol LV2
Mathématiques
Arts appliqués et Cultures Artistiques
EPS

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL 15 h

Accueil en face-à-face et téléphonique
Gestion de l'accueil numérique et multi canal
Gestion de la relation commerciale
Économie et Droit
Prévention Santé Environnement

LA SECTION EUROPÉENNE ANGLAIS

Une option « section européenne » est proposée à des élèves ayant un niveau correct en Anglais, une forte motivation et un désir d'améliorer leur niveau de langue.

Cette option apportera à l'élève :

- La « mention européenne » au Baccalauréat
- Une période de formation en milieu professionnel dans un pays anglophone
- La délivrance de l'attestation Europass et Mobipro
- Un avantage pour l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études

LES POURSUITES D'ÉTUDES

B.T.S. Tourisme
B.T.S. Support à l'Action Managériale
Mention Complémentaire « Accueil dans les transports »
Mention Complémentaire « Accueil Réception »

B.T.S. Management Commercial Opérationnel
B.T.S. Négociation Digitalisation de la Relation Client