

# BAC PRO Métiers de l'accueil



Lycée Touchard Washington

# Poursuites Etudes (BTS...) ou insertion professionnelle



1<sup>ère</sup> et Terminale Métiers de l'Accueil - MA



2<sup>nde</sup> Métiers de la Relation Client - MRC

# LES OBJECTIFS



**L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchands ou non marchands) recevant du public soit physique ou téléphonique.**

- **Être capable d'être en interface directe avec les publics accueillis mais aussi entre les services de l'organisation, et ceux d'autres organisations (partenaires et/ou prestataires )**
- **Acquérir des compétences sur un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique légère**

# LES ACTIVITES



- **Exercer son activité dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration.**
- **S'occuper des fonctions d'accueil, au guichet ou au téléphone, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques.**
- **Savoir-faire :**
  - Accueillir et informer en face à face et au téléphone**
  - Diagnostiquer, traiter une réclamation ou un conflit**
  - Assister et conseiller le client ou l'utilisateur**
  - Proposer un service adapté à la demande et en assurer le suivi**

# LES QUALITES & COMPETENCES PROFESSIONNELLES



- Attitudes professionnelles et savoir être
  - Être ponctuel, assidu, poli, s'impliquer dans son travail
  - Avoir une tenue vestimentaire adaptée, une attitude ouverte et souriante
  - Utiliser un langage adapté, appliquer les consignes
  - Faire preuve de discrétion, dynamisme, participation active
  - Sens du contact, polyvalent et adaptable
  - Savoir écouter, faire preuve d'empathie et de courtoisie
  - Être organisé, méthodique, autonome

# LA FORMATION



- La formation se déroule sur 3 ans
  - des périodes de formation en entreprise de 22 semaines, réparties sur les trois années.
    - Seconde : 2 fois 3 semaines
    - Première : 2 fois 4 semaines
    - Terminale : 2 fois 4 semaines



# ENSEIGNEMENTS



## ○ Enseignement général

- Français - Histoire-Géo / EMC
- Langues vivantes
- Mathématiques
- Arts appliqués
- EPS
- Co intervention avec les enseignements professionnels

## ○ Enseignement professionnel

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- Gérer la relation commerciale
- Economie - Droit /
- Chef d'œuvre
- Prévention Santé Environnement

**Certification section européenne (en option)**

Accueil en anglais

# EVENEMENTIELS / SORTIES PEDAGOGIQUES



- Xmobility
- Soirée Partenaires au lycée
- Congrès départemental des maires
- Inauguration d'une fresque au lycée
- Portes ouvertes du lycée
- Spectacle en recommandé
- Stage dating
- Festival du film judiciaire / assister à des audiences au tribunal correctionnel / venue d'une avocate
- Découverte d'une exposition rétrospective de photographies au centre d'art FIAA







# LES DEBOUCHES – POURSUITES D'ETUDES



## ○ DEBOUCHÉS

- Hôte (sse) d'accueil, hôte (sse) standardiste
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Télé-hôte (sse), téléconseiller(ère)
- Agent d'escale, agent d'accompagnement (domaine du transport)
- Agent multiservices d'accueil

## ○ POURSUITES D'ÉTUDES - BTS

- Assurances
- Banque
- NDRC – Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- SAM – Support à l'Action Managériale
- GPME – Gestion de la PME
- MCO - Management commerciale Opérationnel
- VPT – Vente et Productions Touristiques
- Commerce international
- Technico Commercial