

Le mot du Proviseur

Aux collégiens

Le baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil du lycée Touchard-Washington prépare autant à la vie professionnelle qu'à la poursuite en BTS. L'encadrement de la formation est assuré par des professeurs qui travaillent en équipe. La section Métiers de l'Accueil du lycée offre la possibilité d'obtenir un baccalauréat Mention européenne en anglais.

Les conditions d'une entière réussite, en cours au lycée, en stage en entreprise, en profitant des opportunités culturelles et d'accompagnement à l'orientation, souvent avec des partenaires extérieurs sont toutes réunies au lycée Touchard-Washington !

JEAN-FRANÇOIS BOURDON
PROVISEUR



Lycée
**TOUCHARD
WASHINGTON**

LYCÉE
DES
MÉTIERES

OSEZ LE BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL « MÉTIERS DE L'ACCUEIL »

Le Baccalauréat Professionnel Métiers de l'Accueil forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

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, les logiciels bureautiques 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. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES



www.touchard-washington.fr

Bus : Ligne 5 et Aléop

Train : Gare TGV du Mans à 600 m du lycée (40 minutes d'Angers, 55 minutes de Paris-Montparnasse et Rennes, 1h20 de Nantes et Tours, 1h50 de Caen)

Voiture : direction Le Mans Pontlieue

Scolarité gratuite au lycée.

BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERES DE L'ACCUEIL

Famille métiers de la relation client

ÊTRE À L'ÉCOUTE

ACCUEILLIR

RENSEIGNER

CONSEILLER

ORGANISER
DES
ÉVÈNEMENTS

VENDRE



Toujours avec le sourire !!!

LE BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

CONTENU DES ENSEIGNEMENTS :

<i>Matières Professionnelles</i>	Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil Gérer la relation commerciale Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles Economie-droit Prévention-Santé-Environnement
<i>Enseignement Général</i>	Français Mathématiques EPS Histoire-géographie EMC Anglais/Espagnol/Allemand Arts appliqués

Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel : 22 semaines.

Section EURO (option possible) : Communication professionnelle en anglais dans le but :

- de développer mon adaptabilité,
- d'améliorer mon niveau d'anglais professionnel,
- d'acquérir des certifications supplémentaires (L'Europass Mobilité et L'Europo).

QUALITÉS NÉCESSAIRES

- ✓ excellente présentation et expression orale,
- ✓ sens du contact, du service et de l'écoute,
- ✓ ouverture d'esprit,
- ✓ diplomatie et discrétion, maîtrise de soi,
- ✓ grande disponibilité, résistance physique,
- ✓ organisation, fiabilité,
- ✓ esprit d'initiative et réactivité.



ET APRÈS ?

Poursuites d'études envisageables :

- BTS Management Commercial Opérationnel,
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client,
- BTS Vente de produits touristiques,
- BTS Support à l'Action Managériale,
- BTS Gestion de la PME,
- BTS Technico-commercial,

Mentions complémentaires en un an :

- Accueil réception,
- Accueil dans les transports.

Insertion professionnelle :

Les missions des agents d'accueil sont de plus en plus variées :

- valoriser l'image de marque de l'entreprise dans la relation clientèle,
- assurer la qualité de l'accueil de face à face et au téléphone,
- informer, assister et conseiller la clientèle,
- identifier les besoins et participer à des prestations spécifiques,
- satisfaire et fidéliser le public,
- contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'événementiel,
- capacité d'adaptation et de communicabilité.

Métiers possibles :

- Chargé d'accueil,
- Assistant clientèle,
- Téléconseiller,
- Réceptionniste,
- Hôte en événementiel,
- Agent d'escale (domaine du transport),
- ...

LE LYCÉE TOUCHARD-WASHINGTON

Le lycée Touchard-Washington accueille 1900 élèves et près de 600 étudiants au centre du Mans. Notre ambition est la réussite de chacun en fonction de ses capacités, de ses talents, de sa personnalité.

Résolument orienté vers les échanges internationaux et les arts, les élèves de Touchard-Washington bénéficient de nombreuses opportunités dans ces domaines :

Certification en Anglais (TOEIC), conférences, concerts, interventions de professionnels en appui de la recherche de stage.

Le lycée Touchard-Washington, labellisé **LYCÉE DES MÉTIERS du Management et de la Gestion des Entreprises** dispose d'un savoir-faire important dans ce domaine et s'appuie sur des équipes expérimentées et des partenariats solides avec les entreprises locales.