



BAC PROFESSIONNEL

Métiers de l'Accueil

DÉFINITION

Ce bac professionnel forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Formé aux techniques relationnelles, le titulaire du diplôme traite les demandes, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales.

Ce bac peut être préparé en apprentissage à partir de la classe de première en partenariat avec le GRETA-CFA de Loire-Atlantique, sous réserve de la signature d'un contrat d'apprentissage.

COMPÉTENCES ATTENDUES

- Sens de l'accueil
- Sens de l'écoute, goût du contact
- Aisance, amabilité, gestion des conflits
- Élocution
- Compétences d'ordre commercial (connaissance du marché, acte de vente, suivi clientèle)
- Sens de l'organisation
- Utilisation des outils informatiques



POURSUITE D'ÉTUDES ET MÉTIER ENVISAGÉS

- MC Accueil dans les transports
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Communication
- BTS Tourisme
- Métiers de l'accueil et de la réception (chargé d'accueil, standardiste, téléconseiller, agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux, agent d'accueil dans les transports)

CONTENU DE LA FORMATION

Formation professionnelle

- Pratiques et techniques relationnelles
- Démarches commerciales
- Prévention Santé Environnement
- Organisation
- Adaptation à l'environnement

Formation - culture générale

- Français-Histoire-Géographie
- Mathématiques
- Langue vivante 1
- Langue vivante 2
- Arts appliqués
- EPS

Formation en milieu professionnel

20 semaines réparties sur les 3 années de formation pour mettre en pratique les acquis professionnels, acquérir une meilleure connaissance du milieu professionnel et accroître les chances d'insertion professionnelle. Et éventuellement 6 semaines supplémentaires en fin de terminale pour préparer l'insertion dans la vie active.

