

# Bac Pro

## Métiers de l'Accueil

Ce bac pro 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 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. 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.

### Pour qui ?

Cette formation est accessible à la suite d'une 2<sup>de</sup> professionnelle Métiers de la Relation Client : la spécialisation Métiers de l'accueil intervient en 1<sup>ère</sup>.

### Qualités requises

- Présentation soignée et bonne élocution
- Discrétion, courtoisie
- Résistance au stress
- Sens du service, de l'organisation, de l'initiative et de l'anticipation

### Débouchés

L'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs et du trafic téléphonique. Les secteurs d'activité sont multiples : banques, services de santé, tourisme, culture, transports collectifs, immobilier, grande distribution, hôtellerie-restauration, etc.

### Métiers accessibles

- Hôte(sse) d'accueil
- Standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'escale ou d'accompagnement (domaine du transport)

### Lieu de préparation à Monaco :

Lycée Technique et Hôtelier de Monaco

## Programme

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS ET ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	HORAIRES HEBDOMADAIRES MOYENS
<b>Enseignements professionnels</b>	11h
Prévention-santé-environnement	1h
Economie-droit	2h
Co-intervention en français et maths	2h
Chef d'œuvre (1 <sup>ère</sup> et Terminale)	1h30
<b>Enseignements généraux</b>	
Français, histoire-géographie, enseignement moral et civique	4h
Mathématiques	1h
Langues vivantes	5h
Arts appliqués et culture artistique	1h
Éducation physique et sportive	2h
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	2h
<b>TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES</b>	<b>32h environ</b>

## Stages

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel, réparties sur les 3 années.

## Enseignements professionnels

- **Expression orale** : code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle.
- **Procédure d'accueil en face à face** : prise de contact, filtrage, assistance, gestion des flux, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.
- **Accueil téléphonique** : enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques.
- **Techniques de fidélisation** et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils).

## Poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle. Mais avec un très bon dossier ou une bonne réussite aux examens, on peut envisager :

- BTS Tourisme
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Il est également possible de compléter sa formation avec une mention complémentaire en 1 an

- MC Assistance, conseil, vente à distance
- MC Accueil-réception