

Bac Pro 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.

Pour qui ?

Cette formation s'adresse à celles et ceux qui souhaitent travailler à l'accueil de toutes sortes d'organismes en tant que chargé d'accueil, standardiste, téléconseiller. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique et les logiciels spécifiques à l'accueil.

Au programme

Ce baccalauréat professionnel permet d'acquérir des compétences en accueil et en relation client (techniques relationnelles, traitement des demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluation de la satisfaction de l'interlocuteur, prise en charge des réclamations).

Le titulaire de ce diplôme est également au contact de la clientèle et possède des compétences commerciales : il sait vendre des services ou des produits et participe à la fidélisation des clients.

Cette formation est accessible en Première à la suite d'une Seconde professionnelle **Métiers de la Relation Client**.

Enseignements généraux

Les **enseignements généraux** incluent : français, histoire-géographie, enseignement moral et civique, mathématiques, arts appliqués, langue vivante A (anglais), éducation physique et sportive (EPS), prévention-santé-environnement.

Ce socle commun est présent dans tous les baccalauréats professionnels.

Enseignements propres à la série

Les élèves suivent des **enseignements propres à la série** :

- **Gestion de l'accueil du public (accueil multicanal)** : code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle, apprentissage des standards téléphoniques.
- **Gestion de l'information, des prestations et de l'organisation d'événements** : prise de contact (mail ou téléphone), filtrage, assistance, gestion des flux, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.
- **Relation-client** : techniques de fidélisation et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils)
- **Chef d'œuvre** : réalisation collective ou individuelle qui permet d'exprimer des talents en lien avec le futur métier, de montrer et de valoriser ses compétences.
- Économie-droit
- Co-intervention en français et en mathématiques-sciences

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS ET ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	HORAIRES HEBDOMADAIRES MOYENS
Enseignements professionnels Prévention-santé-environnement Économie-droit Co-intervention en français, en maths-sciences Chef d'œuvre (1 ^{ère} et Terminale)	15h
Enseignements généraux Français, histoire-géographie, enseignement moral et civique Mathématiques Arts appliqués et culture artistique Éducation physique et sportive LVA - Anglais LVB Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	15h
TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES	30h environ

Stages

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

Lieu de préparation à Monaco

Lycée Rainier III

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...

Métiers accessibles

Après le baccalauréat	Avec de l'expérience
Hôte(sse) d'accueil Standardiste Télé-hôte(sse), télé-conseiller Agent multiservices d'accueil (hôpitaux) Agent d'escale ou d'accompagnement (domaine du transport)	Il est possible de gagner en responsabilité sur son poste.

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, il est possible d'envisager un **BTS tertiaire** (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 un **Certificat de Spécialisation** (**Assistance, conseil, vente à distance ; accueil dans les transports ; accueil-réception**).