

BAC PRO Métiers de l'Accueil

ENTRÉE DANS LA FORMATION

L'entrée dans le Bac Pro Métiers de l'Accueil s'effectue par le biais d'une **seconde MRC** : Métiers de la Relation Client.

UNE FORMATION PROFESSIONNELLE

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 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 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.

L'enseignement général a pour but de vous donner la possibilité d'enrichir votre culture, d'épanouir votre personnalité, de vous situer dans la société et d'y être des acteurs conscients et responsables. Grâce à lui, vous pourrez acquérir des connaissances et des méthodes indispensables à l'acquisition des compétences professionnelles. Ces enseignements ont pour but également de développer votre autonomie et votre capacité à exercer une réflexion critique.

L'enseignement professionnel :

- L'accueil en face à face
- L'accueil téléphonique
- La gestion de la fonction d'accueil

La répartition horaire de la seconde à la terminale :

MATIÈRES ENSEIGNÉES	SECONDE	PREMIÈRE	TERMINALE	TOTAL
	Par semaine	Par semaine	Par semaine	
Français et Histoire - Géographie	3,5 h	3 h	3 h	267 h
Langue vivante A + B	3,5 h	3,5 h	3,5 h	294 h
Mathématiques	1,5 h	2 h	1,5 h	140 h
Education Physique et Sportive	2,5 h	2,5 h	2,5 h	126 h
prévention, Santé et Environnement	1 h	1 h	1 h	84 h
EGLS	1 h	1 h	1 h	84 h
Aide individualisée	3 h	3 h	3,5 h	265 h
Education artistique, arts appliqués	1 h	1 h	1 h	84 h
Enseignement professionnel,	13 h	13 h	13 h	2352 h
Formation en milieu professionnel	6 semaines	8 semaines	8 semaines	22 semaines
TOTAL	30 h	30 h	30 h	

- La vente de services ou de produits associés à l'accueil
- Les activités administratives connexes à l'accueil

UNE FORMATION EN PARTENARIAT AVEC L'ENTREPRISE

La formation professionnelle s'appuie également sur des périodes de formation en milieu professionnel dans tous types d'organisation. L'entreprise est étroitement associée à la formation mais aussi à l'évaluation des élèves.

Durant les 3 années, les élèves doivent obligatoirement faire 22 semaines de formation en entreprise :

- Ils ont ainsi l'occasion de mettre en pratique leurs connaissances professionnelles
- Ils peuvent aussi faire une bonne approche des réalités du monde du travail

PROFIL DU CANDIDAT

Les qualités indispensables pour réussir en baccalauréat professionnel métiers de l'accueil :

- Avoir des compétences d'ordre relationnel (avoir le sens de l'écoute, le goût du dialogue, l'adaptabilité à des publics divers, etc.)
- Avoir des compétences d'ordre commercial (connaissance de la clientèle, mise en ordre de l'offre, la connaissance du marché), l'accomplissement d'un acte de vente,
- Avoir des compétences relevant de la gestion (organiser son travail, gérer son temps, intégrer les contraintes économiques, etc.)
- Avoir des compétences d'ordre technique.

La poursuite d'étude est possible en :

- BTS Gestion de la PME
- BTS NDRC
- BTS SAM
- BTS Banque