



BAC PRO

Métiers de l'accueil

Débouchés

L'accueil est présent dans toutes les organisations ou organismes recevant du public et/ou du trafic téléphonique. L'accueil peut se faire dans les petites et moyennes entreprises et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, il est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

Métier(s) accessible(s)

- Chargé, chargée d'accueil
- Agent, agente d'accueil
- Agent, agente d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse d'accueil
- Technicien, technicienne d'accueil
- Hôte, hôtesse événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- Réceptionniste

Conditions d'accès

Après une classe de 3ème, accès par la 2nde pro Métiers de la Relation Clients

Qualités développées

- goût du contact et de la communication
- excellente présentation
- diplomatie
- qualités relationnelles

Présentation du bac pro

Ce bac pro forme des chargés d'accueil exerçant dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

L'élève inscrit en bac pro métiers de l'accueil étudie l'expression écrite et surtout orale, apprend l'usage d'un vocabulaire professionnel, d'une langue étrangère, les procédures d'accueil et la gestion de l'information liée à l'accueil. Il est formé à recevoir et à répondre en face à face ou au téléphone et à donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs et/ou des appelants en prenant en compte leurs spécificités. Il apprend également des techniques d'enquête afin de participer à l'amélioration de l'image de l'organisation qui l'emploie. L'élève acquiert les techniques de vente de services ou de produits et celles du secrétariat (gestion du courrier, des fournitures, du matériel, des demandes de prestations externes). Il se familiarise avec les bases de données, les argumentaires et plans d'appel téléphonique, les outils de communication, les logiciels et applications informatiques (courrier électronique, annuaire interne, planning de réservation de salle, de prêt de matériel,...).



Grille horaire approximative hebdomadaire des enseignements	2 ^{de}	1 ^{ère}	Tle
Enseignements professionnels	11	9,5	10
Enseignements professionnels et français en co-intervention	1	1	-
Enseignements professionnels et généraux en co-intervention et/ou atelier de philosophie et/ou insertion professionnelle	-	-	1
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	2	2
Prévention Santé Environnement	1	1	1
Economie-Gestion	1	1	1
Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique	3,5	3	3
Mathématiques	1,5	2	1,5
Langue vivante A	2	2	2
Langue vivante B	1,5	1,5	1,5
Arts appliqués et culture artistique	1	1	1
Education physique et sportive	2,5	2,5	2,5
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	3	3	3,5

Enseignements professionnels

Les enseignements professionnels s'articulent autour de 3 blocs de compétences:

Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil : Gérer simultanément les activités, prendre contact avec le public, identifier la demande, traiter la demande, gérer les flux, gérer les conflits, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.

Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles : Gérer l'information, gérer des prestations internes et externes, contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil. Outils de communication et logiciels lié à la gestion de l'accueil. Gestion de la documentation liée à l'accueil. Qualité de l'accueil. Outils de recherche d'informations. Compte-rendu d'activités. Gestion de courrier et de réservations. Organisation de projet. Outils d'échanges numériques.

Gérer la relation commerciale : Développer la relation commerciale, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations. Connaître le marché et le positionnement. Maîtriser le profil des clients ou des usagers. Fidéliser et mesurer la satisfaction

Stage

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines, incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme de niveau 4. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation. Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes, la durée de chaque période ne pouvant être inférieure à trois semaines.

Six semaines sont effectuées en classe de seconde. Seize semaines sont réparties en première et terminale dont huit semaines minimum en année Terminale.

Les stages peuvent être réalisés dans toutes les structures accueillant du public, que ce soit des entreprises ou des services publics (offices du tourisme, mairie, agence immobilière, concessions automobiles, supermarchés, etc.)



Poursuite d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle. Mais avec un très bon dossier une poursuite d'études est envisageable en BTS ou en Mention Complémentaire (MC).

Par exemple (liste non exhaustive):

- BTS Négociation et digitalisation relation client
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Tourisme et BTS Communication
- MC Accueil réception (hôtellerie)

Pour chercher des formations:

- [Moteur de recherche de côté formation](#)
- [Moteur de recherche Onisep](#)

Où se former en Savoie?

- **Aix les Bains**, Lycée polyvalent Marlioz
- **Moûtiers**, Lycée polyvalent Ambroise Croizat
- **Saint Jean de Maurienne**, Lycée polyvalent Paul Héroult
- **Albertville**, Lycée professionnel privé Jeanne d'Arc
- **Barberaz**, Lycée professionnel privé le Margeriaz
- **Chambéry**, Lycée professionnel privé Sainte-Geneviève

Liens utiles:

[Fiche Formation bac pro Métiers de l'accueil Onisep](#)

[Fiche métier hôte/hôtesse d'accueil](#)

[Fiche formation CIDJ](#)

