BACCALAUREAT PROFESSIONNEL
MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Profil

Les personnes chargées de l'accueil, premier point de contact des clients ou usagers avec l'entreprise ou le structure, contribuent à véhiculer son image et ses valeurs.

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- ✓ l'accueil en entreprise, administration ou association
- ✓ l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires)
- ✓ l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains)

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

L'environnement technologique des personnels d'accueil évolue et nécessite souvent l'utilisation simultanée d'outils numériques fixes ou nomades et multimédias. Ainsi, ils seront amenées à utiliser les bornes interactives, automates, tablettes et autres outils/objets/connectés.

C'est pour cela que les applications liées à l'accueil et à la gestion de la relation client sont souvent accessibles. Les outils de communication classiques restent utilisés: téléphone, outils informatiques avec logiciels bureautiques, messagerie électronique et logiciels internes spécifiques ou non à l'accueil.

Qualités requises

- Goût pour les contacts humains et le travail en équipe
- Qualités d'écoute, de diplomatie
- Sens de l'organisation
- Bonne expression orale
- Tenue et comportement adaptés aux exigences de l'emploi
- Capacités d'adaptation aux rythmes commerciaux et saisonniers
- Patience, souplesse, être avenant et savoir sourire

Emplois

Chargé(e) d'accueil, Agent(e) d'accueil et d'information
Hôte (sse) d'accueil, Hôte(sse) événementiel(e),
Standardiste, Téléopérateur (trice), Agent(e) d'escale…

Conditions d'accès

Sortie de 3ème (générale, prépa métiers)

Contenu de la formation

Formation en **3 ans.**

La première année, en classe de 2nde« Métiers de la Relation Clients », les élèves abordent trois spécialités: vente, commerce et accueil. En fin de seconde, ils effectuent un choix d'orientation dans l'une de ces spécialités.

Le Bac Pro Métiers de l'Accueil est préparé sur la base de 3 **blocs de compétences en classes de première et terminale :**

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- Gérer la relation commerciale

Période de formation en milieu professionnel (stages)

22 semaines obligatoires sur les trois années de formation au sein de différents types d'organisations Sociétés commerciales, Sociétés de services, Administration, Associations…)

Exemples de poursuite d'études

- BTS Tourisme
- BTS Assistant(e) de gestion de la PME
- BTS Support à l'Action Managériale
- BTS Professions Immobilières

Etablissement de formation

Lycée des métiers Jean Lurçat
4 rue Ludovic Arrachart
69008 LYON
Tél 04.72.78.01.60
Fax 04.78.75.06.54
http://jean-lurcat.ent.auvergnerhonealpes.fr/

Accès par métro, tramway, bus

Document non contractuel Mise à jour le 10/02/2020