

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

## « Métiers de l'Accueil »

***Un esprit de service pour satisfaire les clients et les usagers.***

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'accueil, c'est :

- Un métier d'avenir avec 46.000 pleins temps en termes d'emplois,
- Une croissance de 3 à 7 % par an,
- Un besoin en recrutement important : 10 à 15.000 recrutements/an,
- Un savoir-faire à la française recherché au niveau international,
- De réelles compétences techniques et humaines,
- Un métier en développement où l'on peut s'épanouir.



*"La compétence des étudiants,  
c'est le savoir-faire des entreprises de demain".*

Nicolas LIXI - SNPA - Janvier 2019

## L'enseignement professionnel :

**Activité 1 : Gérer l'accueil multi canal 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

**Activité 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles**

- ⇒ Gérer l'information
- ⇒ Gérer les prestations internes et externes
- ⇒ Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

**Activité 3 : Gérer la relation commerciale**

- ⇒ Contribuer au développement de la relation commerciale
- ⇒ Satisfaire et fidéliser le public
- ⇒ Gérer les réclamations

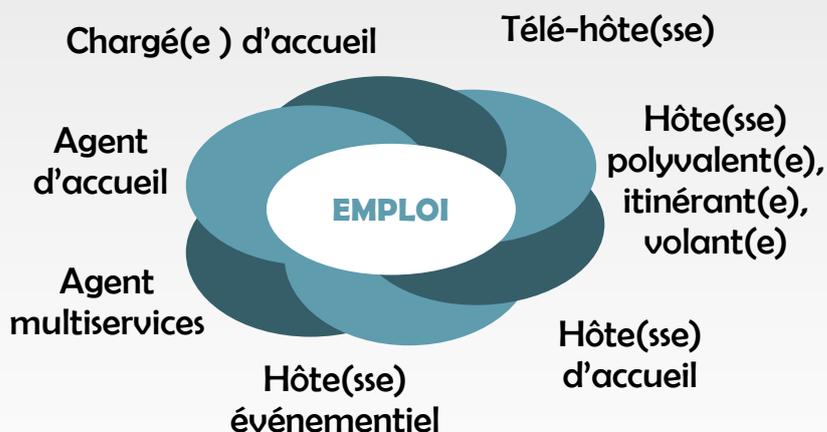
Economie-Droit

Prévention – Santé – Environnement

Chef d'œuvre

Co-intervention français et mathématiques

## Et après le BAC ...



## L'enseignement général :

- Français
- Histoire-Géographie
- Mathématiques
- 2 langues vivantes
- Arts appliqués
- Éducation Physique et Sportive
- Accompagnement personnalisé



**22 semaines de stages en entreprises**

**Une poursuite d'études peut être envisagée pour les élèves sérieux et motivés vers des BTS tels que :**

- BTS Négociation et Digitalisation de la relation client
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Support à l'action Managériale
- BTS Tourisme
- BTS hôtellerie– restauration