



## Présentation :

Ce baccalauréat professionnel se prépare en 3 ans après la classe de 3<sup>ème</sup>. Il s'adresse à des élèves organisés, rigoureux, ayant l'esprit d'initiative, le sens de la relation, le goût de la communication, sachant s'adapter rapidement. Il se caractérise principalement pour l'aide, l'assistance à apporter au public. Première interlocutrice (ou interlocuteur) des visiteurs, l'hôtesse donne une image déterminante de l'entreprise ou l'administration qui l'emploie. Sa prestation doit donc être irréprochable.

L'hôtesse est en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Elle travaille, par exemple, au service relations clientèle des grandes entreprises, dans de petites sociétés prestataires de services ou dans l'administration. Elle a des fonctions d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques.

## Objectifs et compétences :

Le titulaire de ce diplôme est polyvalent. Il connaît les techniques relationnelles : répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations.

Il a des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait lui vendre un service : démarchage, mise à jour de fichiers prospects, établissements de factures, encaissement. Il a des compétences en marketing, action publicitaire, économie et droit. Il est également en mesure d'exécuter des tâches de secrétariat, allant du classement du courrier au traitement de texte, de la mise à jour de fichiers à la prise de messages, de la gestion d'emplois du temps à la réservation de salles ou à l'organisation de réunions et de conférences.

L'enseignement professionnel vise essentiellement à développer des compétences liées à la communication et au relationnel dans des situations d'accueil, de vente, de réclamation.

## Périodes de Formation en Entreprise (PFE) :

Elles se déroulent sur une durée de 22 semaines réparties sur les trois années de formation.

Elles doivent permettre à l'élève de développer son autonomie. Elles sont obligatoires pour l'obtention du diplôme.

Au cours de la période de formation, l'équipe pédagogique reste en étroite relation avec le tuteur de l'élève au sein de l'entreprise. Les professeurs assurent le suivi et l'évaluation de leurs élèves.

## Horaires indicatifs des enseignements en seconde :

Enseignement professionnel du métier	13h00 à 15h00*	Français-ECJS-Histoire-Géographie	4h00 à 5h00
Prévention-Santé-Environnement	1h00	Langue vivante 1	2h00
Economie-Droit	3h00	Langue vivante 2	2h00
Arts appliqués	1h00	Education Physique et Sportive	2h00
Accompagnement spécialisé-Aide individualisée-Remédiation : Mise en place adaptée en fonction des besoins			

## Poursuite d'études :

Le titulaire de ce diplôme peut, sur examen de son dossier scolaire, envisager une poursuite d'études en :

- BTS Assistant de Manager
- BTS Management des Unités Commerciales
- BTS Négociation Relations Client
- IUT Techniques de commercialisation

**Lycée Professionnel Jean Rostand**

9 bd Saint Exupéry 58000 NEVERS

Tél. : 03.86.60.36.00 Fax : 03.86.60.36.29

Courriel : [0580050p@ac-dijon.fr](mailto:0580050p@ac-dijon.fr)

Site Internet : <http://lp58-rostand.ac-dijon.fr>