

MÉTIERES DE L'ACCUEIL

Baccalauréat Professionnel

**NOUVEAU LYCÉE
PROFESSIONNEL**



Le titulaire du Bac Pro « Métiers de l'Accueil » a pour mission d'accueillir différents publics (entreprises, associations, administrations...).

Il est chargé de l'accueil en face à face ou par téléphone des visiteurs, est lié à des événements ponctuels (congrès, salons, séminaires...) et peut également travailler dans les transports (gares, aéroports...).

Il sait répondre aux demandes qui lui sont attribuées. Le personnel d'accueil doit savoir utiliser des outils téléphoniques évolués, des logiciels bureautiques, de courrier électronique, ainsi que des logiciels spécifiques (gestion de salle de réunion, agenda partagé...). Le personnel chargé de l'accueil peut également avoir des contacts avec des personnes étrangères ; la maîtrise d'une langue étrangère est donc indispensable.

Formation :

La seconde professionnelle de ce bac pro fait partie de la famille des métiers de la relation client. L'élève de cette classe pourra acquérir des compétences communes portant sur les activités d'expression, de communication, de qualité d'accueil en face à face et téléphonique, de recherche et d'exploitation d'information (techniques d'enquête, analyse statistique...), d'identification des besoins, de la demande, des profils clients, de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser une clientèle, de suivi et de suivi de la relation-client, de service après-vente...

Enseignements professionnels :

✓ BLOC 1 :

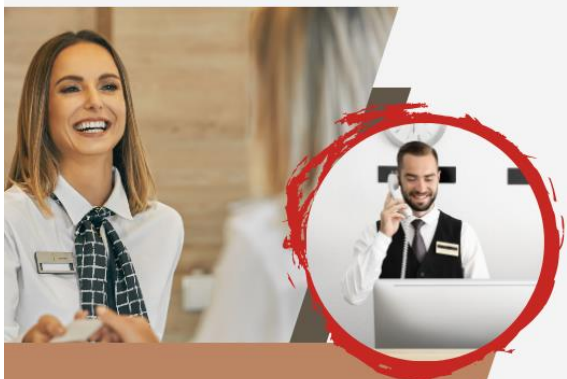
- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil ;
- Gérer simultanément les activités ;
- Prendre contact avec le public ;
- Identifier et traiter la demande ;
- Gérer les flux et les conflits.

✓ BLOC 2 :

- Gérer l'information et des prestations organisationnelles internes et externes ;
- Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil.

✓ BLOC 3 :

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



PÉRIODES DE FORMATION
EN MILIEU PROFESSIONNEL :
22 SEMAINES



Poursuites d'études :

BTS Support à l'Action Managériale
BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
BTS Management Commercial et Opérationnel



Contact :

Olivier CHARTON
Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques



olivier.charton@ac-dijon.fr
03.86.60.36.28