

BAC PRO 3 ANS

Métiers de l'accueil

Première et Terminale

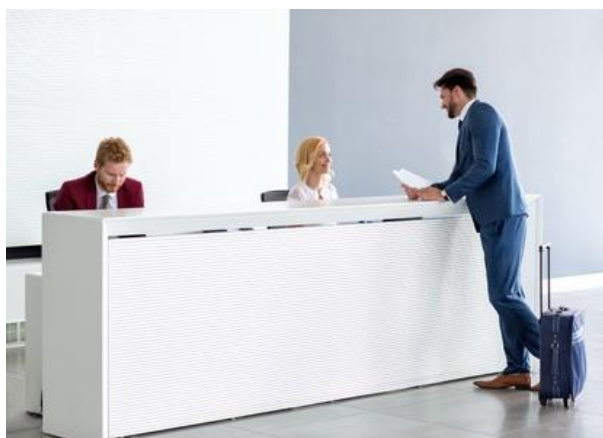
La fonction accueil

Qu'elle soit physique ou à distance (téléphonique, numérique), la **fonction accueil** est présente dans toutes les organisations.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'**interface** directement avec les publics accueillis, entre les services de l'organisation ou des organisations partenaires.



Une pédagogie professionnelle



15 h d'enseignements professionnels
15 h d'enseignements généraux

Des rencontres, des projets
Et la réalisation d'un chef d'œuvre

Des salles équipées informatiquement

16 semaines de stage sur les 2 ans

Les organisations concernées

L'accueil est présente dans
**toutes les organisations et tous les
secteurs d'activités**

Entreprises, administrations publiques,
associations et événementiels



L'enseignement professionnel

Accueil multicanal (information, orientation et conseil)

- Caractérisation du public accueilli
- Etude de la demande
- Traitement de la demande
- Gestion des flux
- Gestion de conflit
- Gestion simultanée des activités



Interface à des fins organisationnels



- Recherche et exploitation de l'information
- Exploitation de la base d'information
- Compte rendu d'activité
- Gestion des prestations internes et externes
- Contribution à la mise en œuvre de projet

Interface dans la relation commerciale

- Développement commercial
- Co-construction d'une offre adaptée
- Analyse des données commerciales
- Satisfaction et fidélisation du public
- Gestion des réclamations



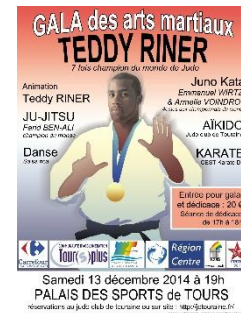
L'enseignement général

- ❖ Economie - Droit
- ❖ Prévention - Santé - Environnement
- ❖ Français
- ❖ Histoire - Géographie - EMC
- ❖ Co-Intervention (matières pro et générales)



Des projets et des partenariats

Accueil lors d'événements sportifs



Accueil lors d'événements culturels



Accueil lors d'événements caritatifs



De nouvelles technologies



De futurs professionnels

Chargé(e) d'accueil
Agent(e) d'accueil
Hôte, hôtesse d'accueil
Hôte, hôtesse événementiel
Standardiste
Réceptionniste
Agent d'escale
...

Ou une poursuite d'études

- ❖ BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)
 - ❖ BTS Management commercial opérationnel (MCO)
 - ❖ MC Accueil dans les transports
 - ❖ MC Accueil réception
 - ❖ BTS Gestion de la PME
 - ❖ BTS Support à l'action managériale
 - ❖ BTS Tourisme
-

Les qualités attendues

DISPONIBILITÉ
ECOUTE
EQUIPE
REACTIVITÉ
RIGUEUR
ANALYSE
DYNAMISME
ORAL
AUTONOMIE
CURIOSITÉ
PRÉSENTATION
Relationnel

05/2020

