

# Le Baccalauréat Professionnel des Métiers de l'Accueil



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.

## Le profil attendu :

Pour exercer ces fonctions, vous devez :

- avoir le sens du contact et de la communication, être autonome et responsable, avoir le sens de l'initiative, avoir une attitude, un comportement et une tenue (port d'un uniforme par exemple) à l'image de l'entreprise, avoir une bonne maîtrise de l'expression écrite et surtout orale (élocution) ainsi que l'usage d'un vocabulaire professionnel, avoir un comportement relationnel adapté (sens de l'écoute, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie, résistance au stress).

## Les Matières enseignées :

### Enseignement professionnel :

Accueil – Commerce - Vente - Projet professionnel de l'élève.

### Enseignement général :

Mathématiques–Français–Histoire/Géographie –Anglais -Espagnol - Arts appliqués - EPS.

### Co intervention – AP

## 22 semaines de Formation en Entreprise

## Insertion Professionnelle ou poursuite d'Etudes sur Parcoursup :

**Insertion professionnelle** dans tout type de structure en tant que- Chargé(e) d'accueil ou Assistant(e) d'accueil (événementiel(le) - hôpitaux) - Agent d'escale

**Poursuite d'études** : MC Accueil dans les transports ou BTS Gestion de la PME ou BTS Management commercial opérationnel ou BTS Négociation et digitalisation de la relation client ou BTS Support à l'action managériale ou BTS Tourisme.