

Lycée(s) Mireille Grenet

13, avenue de Huy - 60200 COMPIÈGNE
03 44 92 28 00 - contact@lycee-mireille-grenet.fr

www.lycee-mireille-grenet.fr
www.facebook.com/lycee.mireille.grenet



BAC PRO Métiers de l'accueil

(Ex Bac Pro Accueil - relation clients et usagers)

LE METIER

Un titulaire d'un Baccalauréat professionnel Accueil exerce 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.

- Gestion de l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gestion de l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- Gestion de la relation commerciale

ATTENTION :

Cette formation fait partie de la Famille des Métiers de la Relation Clientèle (MRC)
Elle propulse 3 Possibilités d'orientation en fin de seconde

Bac Pro MRC :

- Option A – Animation et gestion de l'espace commercial
- Option B – Prospection Clientèle et Valorisation de l'offre Commerciale

Bac Pro Accueil

Moyen Technique

- Salle Informatique.
- Logiciels de Bureautique, Powerpoint.....

PROGRAMME

Enseignement général	Enseignement Professionnel
Français, Histoire –Géographie et EMC. Mathématiques Arts appliqués Langues Vivantes : (LV 1 Anglais – LV 2 Espagnol ou Allemand) EPS.	Animer – Gérer –Vendre Gestion de l'accueil Gestion de l'information Gestion commerciale Prévention Santé Environnement. Economie-droit. Chef D'oeuvre

PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Objectifs :

- Observer et appréhender la réalité des situations professionnelles d'accueil en face à face, d'accueil à distance par divers canaux ou de gestion de flux et de conflits.
- Acquérir et approfondir les compétences, tels que :
 - gérer simultanément les activités
 - prendre contact avec le public
 - identifier la demande
 - traiter la demande
 - gérer les flux, les conflits, l'information
 - gérer des prestations internes et externes
 - contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

Durée : 22 semaines réparties sur les 3 années de formation :

- Seconde : 6 semaines
- Première : 8 semaines
- Terminale : 8 semaines

RECRUTEMENT

Après une 3^{ème} des Collèges.

Après un CAP.

Après une seconde générale (entrée en 1^{ère} pro)

APRES LE BAC PRO

• **Entrée dans la vie active**

• **Poursuite d'études possibles :**

MC Accueil dans les transports

MC Accueil réception

BTS Management commercial Opérationnel

BTS Négociation et digitalisation relation client

BTS Gestion de la PME

BTS Support à l'action managériale

BTS Tourisme

LES ATOUTS DE LA FORMATION,

- **dynamisme, rigueur et ambition**
- **secteurs d'activités variés**
- **entrée dans la vie active facilitée**
- **évolutions de carrière.**