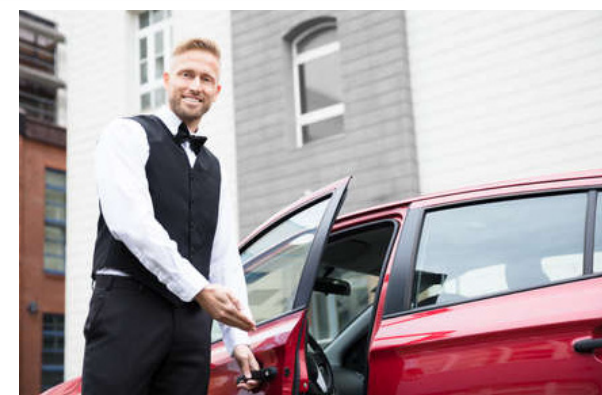
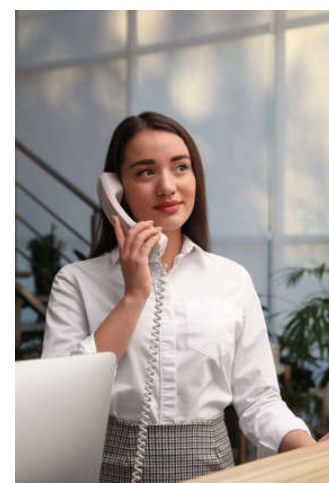


Lycée(s) Mireille Grenet

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

LE METIER

Un titulaire du Baccalauréat professionnel Accueil exerce dans toute organisation susceptible 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, être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les technologies de communication, 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 possède 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

Cette formation fait partie de la Famille des Métiers de la Relation Client (MRC) qui propose 3 Possibilités d'orientation en fin de seconde

Bac Pro Métiers de l'Accueil

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente :

Option A – Animation et gestion de l'espace commercial

Option B – Prospection Clientèle et Valorisation de l'offre Commerciale

LES MOYENS TECHNIQUES

- Salle Informatique.
- Logiciels de Bureautique (Traitement de texte, Tableur, PAO, PREAO, ...)

MATIERES ENSEIGNEES

Enseignement général	Enseignement Professionnel
Français, Histoire – Géographie et EMC Mathématiques Arts appliqués Langues Vivantes : (LV 1 Anglais – LV 2 Espagnol ou Allemand) EPS	Pôle Pro : METIERS DE L'ACCUEIL Prévention Santé Environnement. Economie-droit Projet
Co-intervention AP Soutien au Parcours	

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 : 20 semaines réparties sur les 3 années de formation :

- Seconde : 6 semaines (MRC)
- Première : 8 semaines
- Terminale : 6 semaines (possibilité de Stage à l'étranger ERASMUS+)

RECRUTEMENT

Après la Classe de 3^e.

Après un CAP.

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

APRES LE BAC PRO

• Entrée dans la vie active

Ce bac pro débouche sur les métiers de chargé (e) d'accueil dont les fonctions sont diverses en fonction du secteur d'activité et du type d'organisation (commerciale ou non) : accueil en entreprise, administration ou association (hôtesse d'accueil, réceptionniste, standardiste, téléconseiller...) ; accueil événementiel ponctuel ; accueil dans les transports (agent d'escale, agent d'accompagnement).

• Poursuite d'études possibles :

MC Accueil dans les transports

MC Accueil réception

BTS SAM (Support à l'action managériale)

BTS Tourisme

BTS Gestion de la PME

LES ATOUTS DE LA FORMATION

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