

Bac Professionnel Métiers de l'Accueil

M.A Label Tourisme



Les métiers

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des noms différents

- Chargé d'accueil
- Agent d'accueil
- Agent d'accueil et d'information
- Hôte ou hôtesse d'accueil
- Standardiste
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- Réceptionniste
- Agent d'escalade

Les entreprises

- Distribution
- Banque
- Hôtellerie, restauration
- Tourisme
- Transports collectifs
- Administration

Les matières

Activité 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseils

- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec le public
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits

Activité 2 : Gérer l'information et des prestations organisationnelles

- Gérer l'information
- Gérer les prestations internes, externes
- Contribuer à la mise en œuvre de projets liés à l'accueil

Activité 3 : Gérer la relation commerciale

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



Autres blocs :

Économie et Droit, PSE,
Mathématiques, Français
Histoire – Géographie
Langue vivante 1
Langue vivante 2
Arts appliqués



Les périodes de formation en milieu professionnel

Seconde
6 semaines

Première
8 semaines

Terminale
8 semaines

**Total de
22 Se-**

La formation en Bac Professionnel

La formation est sur 3 années avec une alternance entre le lycée et l'entreprise. La formation au lycée comprend des heures **d'enseignement général** et des heures **d'enseignement professionnel**, avec un **suivi individualisé** régulier.

Certains cours sont **co-animés** par des professeurs de spécialité, de français et de mathématiques. Les périodes en milieu professionnel sont de 8 semaines en 1ère et 8 semaines en terminale qui s'ajoutent aux 6 semaines réalisées en classe de seconde

Les stages ont pour objectif de :

- Appréhender l'entreprise dans ses structures, ses fonctions, son organisation, ses contraintes
- Préparer l'insertion professionnelle
- Travailler en situation réelle dans les domaines, du commerce et de la vente.

En première et en terminale, les élèves réalisent un **chef-d'œuvre** qui leur permettra de mettre en avant les **compétences acquises**.

Projet Personnel et Professionnel

L'équipe pédagogique **accompagne chaque élève de façon individuelle** dans son **projet personnel et professionnel** grâce à des entretiens, des ateliers d'accompagnement personnel, des rencontres avec des professionnels.

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL

- Accueil en entreprise, administration ou association, accueil physique des visiteurs et accueil téléphonique.
- Accueil évènementiel, évènements ponctuels (salons, congrès, séminaires etc...), information, animation.
- Accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains etc...), information, médiation et gestion des flux.
- Réalisation des opérations commerciales (vente de services)
- Réalisation des opérations de secrétariat (suivi administratif, gestion dossiers, courrier etc...).

POURSUITE D'ETUDES :

- BTS MCO (Lycée Marie France)
- BTS NDRC
- BTS Assistant de Manager
- BTS Tourisme
- BTS Banque

...