



## 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 et les outils multimédias spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes, 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.

### EMPLOIS CONCERNÉS

- Hôte(sse) d'accueil, Hôte(sse) polyvalent(e), Hôte(sse) opérateur / opératrice ; Hôte(sse) événementiel(le) ; Hôte(sse) standardiste ; Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport), Agent d'accompagnement (domaine du transport)

### Formation :

#### 1. Domaine professionnel : 16h

Pratique Professionnelle : Accueil multi canal (conseil, information, orientation), information et prestations organisationnelles (événementiel), gestion de la relation commerciale  
Prévention Sécurité Environnement (PSE)

#### 2. Domaine général : 14h

Mathématiques ; Langue Vivante : Anglais et Espagnol ; Arts Appliqués et cultures artistiques ; Education Physique et sportive ; Français ; Histoire-Géographie

### Périodes de Formation en Milieu Professionnel (stages)

Pour ce BAC PRO, les **PFMP** (Périodes de Formation en Milieu Professionnel) sont fixées à **20 semaines** réparties sur les **trois années de formation**. **Obligatoires pour valider le diplôme**

### Les poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS, le plus souvent en alternance. Avec un bon niveau en langues, possibilité de poursuite d'études en Mention complémentaire (MC)

- **MC Accueil dans les transports**
- **MC Accueil réception**
- **BTS Banque, conseiller de clientèle (particuliers)**
- **BTS Management commercial opérationnel**
- **BTS Support à l'action managériale**