

BAC PRO
Métiers de l'Accueil

17, rue Capitaine de Canson
07100 Annonay
Tél : 04 75 32 41 50
Fax : 04 75 32 41 51

Mel : ce.0070002p@ac-grenoble.fr
<https://montgolfier.ent.auvergnhonealpes.fr/>



Intégrer le marché du travail

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- L'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- L'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- L'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

Les emplois concernés

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité.

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste, standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)



Enseignement général :

- Français, Histoire-Géographie, Éducation à la citoyenneté
- LV1 et LV2
- Mathématiques
- Éducation physique et sportive
- Arts appliqués – Cultures artistiques

Enseignement professionnel :

- Accueil en face-à-face
- Accueil téléphonique
- Vente de produits ou de services associés
- Activités administratives
- Enseignement Économique et Juridique
- Projet professionnel
- Prévention Santé Environnement
- Informatique et Laboratoire de Communication

3 pôles :

Accueil multicanal (Conseil, information, orientation)

Interface à des fins organisationnelles

Interface dans la relation commerciale



Périodes de formation en milieu professionnel

22 semaines de stages sur les 3 ans de formation.

6 semaines en seconde, 8 semaines en 1^{ère} et 8 semaines en terminale. Elles se déroulent obligatoirement au sein d'organisations qui ont une activité d'accueil dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- Accueil sédentaire,
- Accueil dans les transports,
- Accueil en événementiel.



Poursuites d'études...

- B.T.S Management Commercial Opérationnel
- B.T.S Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- B.T.S Assistant Manager
- B.T.S Transport
- B.T.S Ventes et Productions Touristiques