

<http://lyc-vauvert-bourges.tice.ac-orleans-tours.fr/eva/spip.php?article40>



Bac Pro - Métiers de l'accueil

- Les formations - Baccalauréat professionnel - Accueil, Vente et Commerce -



Date de mise en ligne : jeudi 22 octobre 2020

Copyright © L.P. Vauvert - Tous droits réservés

[Télécharger la plaquette](#)

Ce baccalauréat professionnel est préparé en 3 ans à l'issue de la classe de 3ème.

Le bachelier professionnel est en **relation avec la clientèle** ou avec un public d'usagers. Il travaille, par exemple, au service relations clientèle des grandes entreprises, dans de **petites sociétés** prestataires de services ou dans l'administration. Il a des fonctions d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques.

Il connaît les techniques relationnelles :

- répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone,
- gérer l'espace de travail,
- évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations.

Il a également des compétences :

- **commerciales** : il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait lui vendre un service, prise de contacts, recherche des besoins, prise de congés, assurer l'après vente, établir des factures, encaisser,
- **administratives** : gérer le courrier et les fournitures,
- approche en **économie et droit**.

Le contenu de la mission qui sera confiée :

- accueillir, orienter diffuser des appels micro,
- assurer la qualité de l'accueil en face à face et au téléphone,
- informer, assister et conseiller les clients,
- identifier les besoins et participer à des prestations spécifiques,
- réaliser la vente et la prestation de services,
- valoriser l'image de l'entreprise dans la relation clientèle,
- assurer la fonction de médiation entre entreprise et client,
- assurer l'accueil lors d'événements ponctuels (salon, congrès, séminaires, ...)

Les métiers pouvant être exercés sont :

- standardiste,
- conseiller de vente
- chargé d'accueil

La formation inclut 22 semaines de période de formation en entreprise réparties sur les trois années. En deuxième année les élèves passeront un diplôme intermédiaire (BEP M.R.C.U).

Les enseignements se répartissent entre les disciplines du domaine général (français, anglais, histoire, géographie, arts appliqués, espagnol, mathématiques, éducation physique et sportive) et les enseignements du domaine professionnel (accueil en face à face ou au téléphone, gestion de l'accueil activités administratives liées à l'accueil, montage d'un projet, dossier professionnel en lien avec les périodes de stage, Prévention Santé Environnement).

Poursuites d'études : cette formation a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais peut être complétée par :

- le BTS Assistant Manager
- le BTS Communication
- le BTS Assistant de Gestion PME/PMI
- le BTS Négociation Relation Client
- le BTS Management des Unités Commerciales.

Voir plus d'informations sur [ONISEP](#).