

>> Baccalauréat professionnel

Diplôme de niveau IV  
préparé en 3 ans après  
une classe de 3ème.

Ce diplôme prépare aux métiers de chargé d'accueil, chargé de clientèle, d'hôte ou hôtesse d'accueil, de standardiste dans les secteurs de la grande distribution, du tourisme (hôtels, offices...), de la santé, des transports, de l'immobilier.

Les activités emblématiques :

- **Accueil multicanal (Conseil, information, orientation)**
  - Gérer simultanément les activités
  - Prendre contact avec le public
  - Identifier et traiter la demande
  - Gérer les flux / Gérer les conflits
- **Interface à des fins organisationnelles**
  - Gérer l'information
  - Gérer les prestations internes et externes
  - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil
- **Interface dans la relation commerciale**
  - Contribuer au développement de la relation commerciale
  - Satisfaire et fidéliser le public
  - Gérer les réclamations

Pour mener à bien ces activités, le titulaire du BAC PRO Métiers de l'accueil gère des fichiers informatiques, exploite et actualise la documentation.

Pour rendre compte, il établit des statistiques, des études de satisfaction.

# Métiers de l'Accueil

## Vos qualités

- Sens de l'écoute
- Politesse, courtoisie
- Bonne résistance au stress
- Réserve, discrétion, confidentialité

## La formation (horaires indicatifs)

### Enseignements généraux

(Français, Histoire & Géographie, Mathématiques, deux langues vivantes, EPS, Arts appliqués) 12H00

### Enseignements professionnels

(Vente, gestion, économie-droit) 15H00

### Accompagnement personnalisé

03H00

### Périodes de formation en milieu professionnel

22 semaines obligatoires réparties sur les 3 ans

## Certification intermédiaire

En cours de scolarité (classe de seconde et de première) les élèves s'inscrivent au BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers (niveau V).

## Poursuites d'études

BTS Gestion de la PME, BTS Management & Digitalisation des Unités Commerciales ou BTS Négociation & Digitalisation Relation Client

# Compléments sur la formation du BCP Métiers de l'accueil :

## Les activités professionnelles :

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, ...)

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 sont nombreux et prennent des dénominations différentes: Hôte(sse) d'accueil, Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil, Hôte(sse) opérateur/opératrice, Hôte(sse) événementiel(le), standardiste, Télé-hôte (sse), télé-conseiller(ère), Agent multiservices d'accueil (hôpitaux), Agent d'accompagnement ou d'escale (domaine du transport)

## Les PFMP (Périodes de Formation en Milieu Professionnel) :

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.

## Le règlement d'examen (1ère session 2022)

Épreuves	Mode	Coefficient
E1 Epreuve scientifique et technique <b>E11 : Economie-droit</b> <b>E12 : Mathématiques</b>	Ecrit CCF	1 1
E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Ecrit	4
E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil <b>E31 : Gestion de l'accueil multicanal (Face à face, téléphonique)</b> <b>E32 : Gestion de l'information et des prestations</b> <b>E33 : Prévention santé environnement</b>	CCF CCF CCF	4 4 1
E4 Epreuves de langue vivante <b>E41 Langue vivante 1</b> <b>E42 Langue vivante 2</b>	CCF CCF	2 2
E5 Epreuve de français, histoire-géographie et éducation civique <b>E51 : Français</b> <b>E52 : Histoire-géographie et éducation civique</b>	Ecrit Ecrit	2.5 2.5
E6 Epreuve d'arts appliqués	CCF	1
E7 Epreuve d'éducation physique et sportive	CCF	1
Epreuve facultative de langue vivante	Oral	