

Baccalauréat Professionnel Métiers de l'accueil



Objectifs de formation

Gérer l'information et les prestations à des fins organisationnelles

(gérer l'information, les prestations internes et externes et contribuer à la mise en oeuvre de projet lié à l'accueil)

Gérer la relation commerciale

(développement de la gestion commerciale, satisfaction et fidélisation client, gestion commerciale, satisfaction et fidélisation client, gestion des réclamations)

Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

(gérer les activités, prendre contact, identifier et traiter la demande, gérer les flux et les

PERIODE DE
FORMATION EN
MILIEU
PROFESSIONNEL

22 semaines
sur 3 ans

6 semaines en 2^{nde}

8 semaines en 1^{ère}

8 semaines en T^{le}

Types d'organisation

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activité : Banques, Services de santé, Tourisme, Culture, La Poste, Transports collectifs, Immobilier, Grande Distribution ou Hôtellerie-Restaurant.

Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations (marchandes et non marchandes) susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Futur emploi

- Chargé(e) d'accueil
- Agent(e) d'accueil
- Hôte(sse) d'accueil
- Réceptionniste
- Standardiste
- ...

Poursuite d'études

- BTS NDRC
- BTS MCO
- BTS Gestion de la PME
- BTS Assurance
- BTS Professions Immobilières
- BTS Transports
- BTS Tourisme



Enseignements

Enseignements généraux

- Français
- Histoire – Géographie
- Enseignement Moral et Civique
- Mathématiques
- Langues vivantes
- Arts appliqués
- EPS

Enseignements professionnels

- Economie – Droit
- Prévention Santé Environnement
- Enseignement liés aux métiers de l'accueil