



## 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, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, 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)

### Examen : 3 Types d'épreuve

#### 1. Contrôle en Cours de Formation CCF :

##### Domaine professionnel :

Pratique Professionnelle : Vente-Conseil, Suivi des Ventes, Fidélisation de la clientèle et développement de la Relation client.

Prévention Sécurité Environnement (PSE)

##### Domaine général :

Mathématiques ; épreuve de langue vivante ; épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques ; éducation physique et sportive.

**2. ÉPREUVES PONCTUELLES :** Analyse et résolutions professionnelles : Animation et Gestion de l'espace commercial ; économie-droit Français ; Histoire-Géo

**3. ÉPREUVE FACULTATIVE :** Langue vivante étrangère à l'oral.

### 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](#)
- [BTS Tourisme](#)

### Périodes de Formation en Milieu Professionnel

Pour ce BAC PRO, les **PFMP** (Périodes de Formation en Milieu Professionnel) sont fixées à **22 semaines** réparties sur les **trois années de formation**.