En cas de rupture du contrat de travail, Il est possible d'intégrer une formation scolaire initiale dans le même domaine (sous condition de place).

Bac Pro Métiers Métiers de l'Accueil

Par Apprentissage

En 2 ans

Lycée Thomas-Jean MAIN

39 rue du Coteau St-Hubert BP 2013
79011 NIORT-CEDEX
Téléphone : 05.49.77.10.77
Messagerie : ce.0790964u@ac-poitiers.fr

LYCÉE PROFESSIONNEL
THOMAS-JEAN MAIN

Le Bac pro 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 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.

L'apprentissage est un mode de formation par alternance, ouvert aux jeunes de 16 à 29 ans révolus.

Il associe une période de formation théorique au lycée et une formation pratique importante en entreprise (alternance d'une semaine).

L'employeur signe avec l'élève un contrat d'apprentissage qui est un contrat de travail incluant une rémunération versée

Le référentiel de la formation est strictement identique au statut scolaire.

LE CONTENU DE LA FORMATION

La formation s'effectue dans l'établissement scolaire, elle comprend :

Un Enseignement général :

Il inclut les matières suivantes : Français-Histoire-Géographie, Education à la Citoyenneté, Maths-Sciences, Langues Vivantes, Arts Appliqués et l'EPS.

Un Enseignement Professionnel

des savoirs :

Activités :

➔ Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil (prendre contact avec le public, identifier la demande, traiter la demande...)

➔ Gérer l'information et des prestations organisationnelles (gérer des prestations internes et externes, contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil…)

➔ Gérer la relation commerciale (contribuer au développement de la relation commerciale, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations…)

des savoirs-être :

➔ Etre organisé, autonome, dynamique
➔ Avoir le goût du contact
➔ S'adapter à toute relation client
➔ Gérer les priorités
➔ Prendre des initiatives
➔ Avoir le sens du travail en équipe

LES ENSEIGNEMENTS

Matières	Matières
Français	Co-intervention Français-Enseignement Prof
LV1, LV2	Co-intervention Math-Enseignement Prof
Maths/sciences	Enseignement Professionnel
Arts Appliqués	Prévention santé
EPS	Accompagnement personnalisé
Chef d'œuvre	

Cette formation est complétée par des périodes de formation en milieu professionnel de 22 semaines sur un cycle de trois ans .

LES DEBOUCHES

Après le Bac Pro , les élèves peuvent poursuivre des études :

- BTS NDRC, BTS MCO, BTS Technico-Commercial, BTS Gestion de la PME, BTS Tourisme .

- Une Mention Complémentaire Accueil dans les transports ou Accueil réception.

Quelques exemple(s) de métier(s):

Hôte(sse) d'accueil, Conseiller clientèle, Employé de service après-vente, Assistant commercial, Agent d'escale, d'accompagnement