

METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS

BAC PRO ACCUEIL

NATURE DU TRAVAIL

Ce baccalauréat prépare les jeunes aux missions d'accueil physique et/ou téléphonique en entreprise, d'accueil événementiel dans le cadre de salons, congrès... , de secrétariat, d'information, de médiation et de gestion de flux dans les gares, aéroports... mais également à des missions commerciales, notamment la vente de services.

FORMATION

Durée de la formation : 3 ans

Conditions d'accès : à l'issue d'une classe de 3^e générale ou 3^e PREPA Métiers.

Stage en entreprise : 22 semaines sur 3 ans.

Enseignements professionnels :

- Accueil , information et orientation du client en face à face et/ou au téléphone
- Gestion administrative
- Suivi, prospection des client
- Vente de prestations de services
- Gestion de la fonction accueil
- Économie droit
- Prévention Santé Environnement
- Enseignement professionnel et Français en co-animation
- Enseignement professionnel et Maths - Sciences en co-animation

Enseignements généraux :

- Français
- Histoire - Géographie - Enseignement civique et moral
- Mathématiques
- Langues vivantes 1 et 2
- Éducation physique et sportive
- Arts appliqués et culture artistique

Au cours des 3 années de formation, l'élève bénéficie d'un accompagnement renforcé et personnalisé avec des enseignements de consolidation et une préparation aux choix d'orientation et/ou d'insertion professionnelle.

EMPLOIS CONCERNÉS

Hôte(sse) d'accueil, chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil, hôte(sse) opérateur/ opératrice, hôte(sse) événementiel(le), hôte(sse) standardiste, standardiste, télé-conseiller(ère), agent multiservices d'accueil (hôpitaux, agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport), agent d'accompagnement (domaine du transport) réceptionniste...

TYPES D'ENTREPRISES

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-restauration.

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

QUALITÉS REQUISES

- Bonne présentation, bonne élocution et expression orale
- Goût du contact et de la communication
- Sens de la gestion et de l'organisation
- Autonomie, esprit d'équipe, dynamisme et réactif
- Capacité d'adaptation
- Connaissances des produits et services
- Aisance avec le téléphone et les outils informatiques
- Une bonne culture générale pour envisager une évolution et la pratique d'au moins une langue étrangère, dont l'anglais, représente un atout supplémentaire pour les entreprises qui travaillent avec des clients étrangers

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

L'évolution de l'emploi est fortement liée à la taille, à la nature et aux activités de l'organisme.

Au cœur d'une organisation : responsable d'équipe, responsable de standard, assistant(e) spécialisé(e).

Au sein d'une entreprise prestataire d'accueil : responsable de site, hôtes(se) volant(e), chargé(e) de qualité, formateur, chargé(e) de planning des hôtes(ses) volant(es).

Les télé-conseiller(ère)s peuvent avoir des opportunités de postes de superviseur(e) ou de formateur(trice) des personnes nouvellement embauchées dans les centres d'appels.

POURSUITES D'ÉTUDES

- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)
- BTS Tourisme
- BTS Gestion de la PME
- BTS Support à l'action managériale (SAM)
- Mention complémentaire Accueil dans le transport ou Accueil réception