

APRÈS LE BAC

POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS MCO
- BTS Assurances
- BTS Banque
- BTS Gestion de la PME
- BTS NDRC
- BTS Support à l'Action Managériale
- BTS Tourisme

■ Mentions complémentaires :

- Accueil dans les transports
- Accueil Réception

ENTRÉE DANS LA VIE ACTIVE

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité :

hôte(sse) d'accueil, chargé(é) d'accueil, assistant(e) d'accueil, hôte(sse) opérateur/opératrice, hôte(sse) standardiste, hôte(sse) télé conseiller(ère), hôte(sse) polyvalent (e), hôte(sse) itinérant(e), agent multiservices d'accueil (hôpitaux), agent d'accueil, agent d'escale, agent d'accompagnement ...

“

LYCÉE AMPÈRE,
LYCÉE DES MÉTIERS DE LA
MAINTENANCE ET DES
SERVICES À L'INDUSTRIE

**UNE FORMATION,
UN MÉTIER, UN AVENIR**

LA

LYCÉE AMPÈRE

www.lycee-ampere41.com



/LPAMPERE/



Lycée Ampère
11 rue Jean Bouin
41100 Vendôme



Tél: 02 58 40 01 10



ce.0410031@ac-orleans-tours.fr



BACCALURÉAT PROFESSIONNEL

**MÉTIERS DE
L'ACCUEIL**

**Lors de l'inscription
choisissez la famille
des Métiers de la Relation
Clients (MRC)**

LA
LYCÉE AMPÈRE

académie
Orléans-Tours
É
Ministère de l'Éducation Nationale
République Française

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

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

- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec le public
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits

Gérer l'information et des prestations organisationnelles

- Gérer l'information
- 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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce bac pro forme des chargés d'accueil **exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients et du trafic téléphonique.**

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller.



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.

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.

CONDITIONS D'ACCÈS

Élève provenant :

- D'une 3^{ème} de collège.
- D'une 3^{ème} Prépa-Métiers
- D'une classe de Seconde
- D'un CAP Equipier Polyvalent de Commerce