

Baccalauréat Professionnel Métiers de l'accueil

(FAMILLE DES MÉTIERS : Relation client)

Admission après la classe de 3^{ème} - La candidature s'effectue par la procédure AFFELNET dans l'établissement d'origine

Le titulaire de ce Bac pro accueille les clients ou les usagers en face à face ou par téléphone et assure la prise en charge de leurs demandes ou réclamations ; conseille, informe et assiste le client ou l'utilisateur ; propose et réalise des ventes de services ; exerce ses activités dans les entreprises de services aux particuliers ou aux entreprises (accueil supermarché et centres médicaux, agences de tourisme, société de location, gare, administrations, organismes de crédit et assurances, centres de loisirs...), dans les administrations, les SAV d'entreprises, mairies, hôtels de région, hôpitaux...

Qualités requises

- Être à l'écoute
- Rigoureux
- Dynamique
- Présentation soignée
- Être à l'aise à l'oral
- Contact aisé

Les débouchés

Vie active :

- Chargé d'accueil
- Agent d'accueil
- Hôte événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléconseiller
- Réceptionniste
- Agent d'escale

Poursuite d'étude :

- BTS assistant de gestion PME/PMI
- BTS tourisme
- MC accueil dans les transports, agent d'escale en aéroport
- MC accueil réception
- Autres BTS

Compétences développées

- Capacité à répondre aux demandes en face à face ou par téléphone, développement du sens de l'écoute, évaluation de la satisfaction de l'interlocuteur,
- Compétences commerciales : savoir vendre des services, assurer le démarchage, traiter la mise à jour de fichiers prospects, établir des factures et encaisser.

Les formations en entreprise

- 22 semaines de stage en entreprise réparties sur 3 ans que dure la formation : hôtel, centre médical, mairie, administrations, agence intérim, entreprise, ...