

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 (agences de tourisme, société de location, compagnies aérienne, maritime et ferroviaire, organismes de crédit et assurances, centres de loisirs...), dans les services d'information et de production, les administrations, les SAV d'entreprises, mairies, hôtels de région, hôpitaux...

Qualités requises

- Être à l'écoute
- Rigoureux
- Dynamique
- Présentation soignée

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, organisme culturel, entreprise

Les débouchés

Vie active :

- Hôte/Hôtesse d'accueil / de caisse / en agence événementielle
- Chargé(e) de l'accueil
- Standardiste

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

