

Baccalauréat professionnel

Métiers de l'accueil

2^{nde} Pro Métiers de la relation client

Le 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 télé-conseiller. 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. 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.

L'élève inscrit au bac pro métiers de l'accueil étudie l'expression écrite et surtout orale, apprend l'usage d'un vocabulaire professionnel, d'une langue étrangère, les procédures d'accueil (prise de contact, techniques de filtrage, analyse et traitement de la demande, gestion des rendez-vous, prévention des situations difficiles) et la gestion de l'information liée à l'accueil. Il est formé à recevoir et à répondre en face à face ou au téléphone, et à donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs et/ou des appelants en prenant en compte leurs spécificités. Il devient apte à maintenir une qualité de service. L'apprentissage des techniques d'enquête lui permet de participer à l'amélioration de l'image de l'organisation qui l'emploie. L'élève acquiert les techniques de vente de services ou de produits et celles du secrétariat (gestion du courrier, des fournitures, du matériel, des demandes de prestations externes). Il se familiarise avec les bases de données, les argumentaires et plans d'appel téléphonique, les outils de communication, les logiciels et applications informatiques (courrier électronique, annuaire interne, planning de réservation de salle, de prêt de matériel...).

Débouchés :

Tout type d'entreprise, association, administration. Des postes existent dans différents organismes publics ou privés, comme par exemple dans des cliniques et hôpitaux, supermarchés, commerces spécialisés, à la SNCF ou dans des sociétés de service comme les loueurs de voiture. Pour certains emplois, les élèves de bac pro peuvent être en concurrence avec ceux de BTS Tourisme.

Métiers accessibles :

- Chargé(e) d'accueil
- Agent d'accueil
- Hôtesse d'accueil
- Standardiste
- Réceptionniste
- Agent d'escale

Qualités requises :

- goût du contact et de la communication
- excellente présentation
- diplomatie
- qualités relationnelles
- facilités d'élocution

Programme

Grille horaire	2 ^{nde}	1 ^{ère}	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements Pro. et français en co-intervention	30	28	13
Ens. pro. et mathématiques-sciences en co-intervention	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre		56	52
Prévention santé environnement	30	28	26
Economie Gestion ou économie droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, hist-géo et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physique et chimique ou langue vivante B	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	90	84	91
Période de formation en milieu professionnel (semaine)	4 à 6	6 à 8	8

Enseignements professionnels

La formation s'organise autour de quatre pôles d'activité dominants.

• **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, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.

• **Expression orale:** code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle.

• **Accueil téléphonique :** enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques

• **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. Outils de communication et logiciels lié à la gestion de l'accueil. Gestion de la documentation liée à l'accueil. Qualité de l'accueil.

• **Gérer la relation commerciale:** contribuer au développement de la relation commerciale, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations.

• **Techniques d'enquête et analyse statistique:** fidélisation et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils).

• **Le marché :** profils des clients/usagers, composante de l'offre de l'organisation et de la concurrence.

• **Vente** (techniques et cadre juridique), après-vente et coûts de la non-qualité. Les documents commerciaux, l'encaissement et le crédit à la consommation.

• **Prévention Santé Environnement:** conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème, Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches, Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques, Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées, proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence

Stages

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel sont prévues sur les trois années du cycle

Examen

Domaine professionnel

• Epreuve scientifique et technique

- Economie-droit, coeff. 1.

- mathématiques, coeff. 1.

• Analyses de situations professionnelles liées à la relation commerciale, coeff. 4.

• Pratiques professionnelles liées à l'accueil

- gestion de l'accueil multicanal, coeff. 4.

- gestion de l'information et des prestations, coeff. 4

- Prévention santé environnement, coeff. 1

• Epreuve de Langue vivante étrangère

- Langue vivante étrangère 1, coeff. 2

- Langue vivante étrangère 2, coeff. 2

• Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral

- Français, coeff. 2.5

- Histoire-Géographie enseignement moral, coeff. 2.5

• Epreuve d'éducation physique et sportive, coeff. 1.

• Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques, coeff. 1.

Epreuves facultatives (seuls les points excédant 10 sont pris en compte) - Epreuve de langue vivante étrangère

Poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- MC accueil dans les transports

- MC Accueil réception

- BTS banque, conseiller de clientèle (particuliers)

- BTS gestion de la PME

- BTS Management commercial opérationnel

- BTS support à l'action managériale

- BTS Tourisme

Où se former à proximité d'Aubagne ?

• En lycée public

Aix en Provence - LP Gambetta

Aix en Provence – Lycée Cézanne

Aubagne – LP Gustave Eiffel

La Ciotat – SEP du lycée Méditerranée

Marseille 7^e – LP Colbert

Marseille 8^e – LP Leau

Marseille 10^e – LP Brochier

Marseille 15^e – LP la Calade

Marseille 15^e - LP La Viste

• En lycée privé

Aix en Provence – Lycée polyvalent Célony

Marseille 5^e – LP Saint Michel

Marseille 12^e – SEP du lycée Marie Gasquet

Marseille 13^e - LP Charlotte Grawitz

Marseille 15^e – SEP du lycée Saint Louis

• En apprentissage

Aix en Provence – Lycée Cézanne (Greta)

Aix en Provence – LP Gambetta (Formaposte)

Marseille 10^e – LP Brochier

Marseille 14^e – Corot Formation