

FORMATION

Le Baccalauréat professionnel métiers du l'accueil est un diplôme professionnel qui se prépare en 3 ans après la 3ème, ou 2 ans après un premier diplôme (CAP) ou une 2nde professionnelle.

Contenu de la formation Baccalauréat :

Enseignement professionnel: 10h/semaine

Enseignement général : 12h/semaine

Economie-droit : 1h/semaine

Prévention-Santé-Environnement :
1h/semaine

Co-intervention : 1,5h/semaine
(enseignement mixte professionnel et général)

Chef d'œuvre : 1 à 2h/semaine (projet professionnel mené à titre individuel sur les deux années de formation)

Accompagnement Personnalisé (AP), consolidation et accompagnement aux choix d'orientation : 3h/semaine.

PFMP (Période de Formation en Milieu Professionnel) : les élèves intègrent une entreprise pendant plusieurs semaines (22 semaines sur 3 ans).

Le lycée Gustave Eiffel accueille également les élèves en apprentissage.

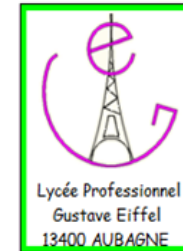


**Lycée Professionnel
GUSTAVE EIFFEL**
5 Avenue Manouchian
13400 Aubagne

Proviseur : Antoine RISI
DDFPT : Yannick MAZE

Tel : 04.42.03.14.44
Fax : 04.42.84.94.75

<https://www.site.ac-aix-marseille.fr/lyc-eiffel/ce.0130013u@ac-aix-marseille.fr>



BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DE L'ACCUEIL



LES DIFFÉRENTS MÉTIERS

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois catégories d'activités :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;

- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, manifestations diverses) ;

- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes:

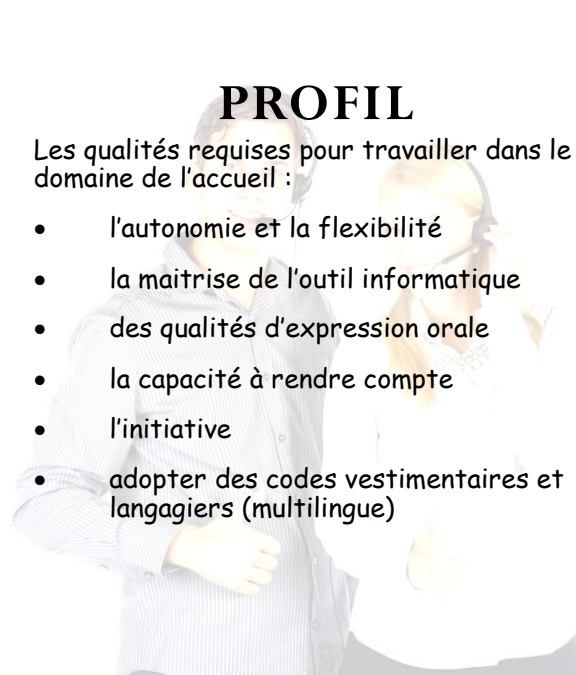
- Chargé, hôte ou agent d'accueil
- Agent d'accueil et d'information
- Hôte événementiel
- téléopérateur, téléconseiller
- Réceptionniste, standardiste
- agent d'escale



PROFIL

Les qualités requises pour travailler dans le domaine de l'accueil :

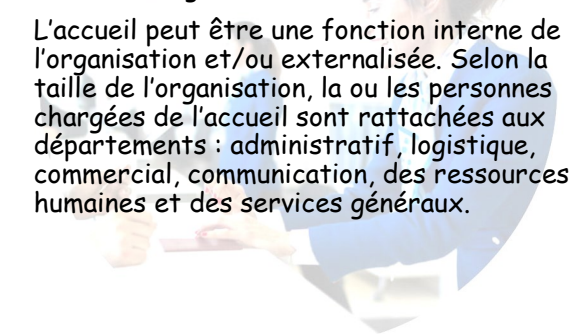
- l'autonomie et la flexibilité
- la maîtrise de l'outil informatique
- des qualités d'expression orale
- la capacité à rendre compte
- l'initiative
- adopter des codes vestimentaires et langagiers (multilingue)



OÙ ET COMMENT ?

L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

L'accueil peut être une fonction interne de l'organisation et/ou externalisée. Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux.



DÉBOUCHÉS ET ÉVOLUTIONS

Après le Baccalauréat professionnel, il est possible :

- d'entrer directement dans la vie active
- de poursuivre ses études notamment avec un BTS (deux ans).

FAMILLE DE MÉTIERS

En seconde, c'est la famille des Métiers de la Relation Client qui est étudiée. En fin de seconde, un choix doit être effectué pour se spécialiser en :

- Métiers du commerce et de la vente option animation et gestion de l'espace commercial
- Métiers du commerce et de la vente option prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- Métiers de l'Accueil