

Voie Professionnelle

BAC PRO MA

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Le Baccalauréat Professionnel **Métiers de l'Accueil** propose une formation de deux années avec une période de formation en milieu professionnel de 16 semaines (soit 22 semaines cumulées depuis la Seconde Bac Professionnel Commune Métiers de la Relation Client).

L'objectif de la formation est de développer des compétences d'ordre relationnel en lien avec les aptitudes à communiquer avec les clients ou les usagers.

MATIÈRES GÉNÉRALES

CHEF D'OEUVRE

MATIÈRES
PROFESSIONNELLES

**BAC PRO
MA**

STAGE
16 SEMAINES

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

Gestion de l'information et des prestations organisationnelles

Gestion de la relation commerciale

ADMISSION

❖ À l'issue d'une année de Seconde MRC [Métiers de la Relation Clients] ou d'une Seconde Générale et Technologique

QUALITÉS REQUISES

- ❖ capacités relationnelles et organisationnelles
- ❖ esprit d'équipe
- ❖ sens du service et des responsabilités
- ❖ avoir une bonne présentation et avoir l'esprit commercial
- ❖ être dynamique et autonome

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ❖ gérer les situations de communication écrite et orale en situation de face à face ou téléphonique
- ❖ accueillir et orienter le visiteur et évaluer son degré de satisfaction
- ❖ vendre des services
- ❖ assurer la mise à jour de fichiers de prospects, factures et encaissement
- ❖ traiter les réclamations

POURSUITES D'ÉTUDES

- | | |
|--|---|
| ❖ BTS SAM
Support à l'Action Managériale | ❖ BTS SP3S
Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social |
| ❖ BTS MCO
Management Commercial Opérationnel | ❖ BTS Tourisme
Management Commercial Opérationnel |
| ❖ BTS GPME
Gestion de la Petite et Moyenne Entreprise | ❖ BTS Communication
Communication des entreprises |
| ❖ BTS NDRC
Négociation et Digitalisation de la Relation Client | ❖ Concours administratifs |



Nos atouts

Port de la tenue professionnelle 1 fois/semaine afin d'appréhender concrètement les situations professionnelles. Durant la formation, les élèves peuvent effectuer des actions commerciales et des journées événementielles.

SECTION EURO Espagnol

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Vendeur Conseil en prestation de Services dans tous les domaines :
Banque, Office de tourisme, Agence de téléphonie, Hôtellerie, Cabinets médicaux, Chargé(e) d'accueil, Adjoint de responsable du S.A.V, Conseiller(ère) de clientèle, Télé-conseiller(ère), Réceptionniste, opérateur standardiste, agent d'escala (transport, tourisme)