

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

MA



CONDITIONS D'ADMISSION APRÈS :

- 2nde Bac Pro MRC (Métiers de la client)
- CAP Tertiaire



QUALITÉS ET APTITUDES SOUHAITÉES :

• ÉCOUTE

• EMPATHIE

• DISCRÉTION

• SENS DE L'ACCUEIL

• SENS DE L'INFORMATION

• ADAPTABILITÉ

• QUALITÉ DE SERVICE

• QUALITÉ DE CONSEIL

• DIPLOMATIE

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Ce 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.

CONTENU DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : 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

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : GÉRER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS ORGANISATIONNELLES.

- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes et externes
- Contribuer à la mise en oeuvre de projets liés à l'accueil

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : GÉRER LA RELATION COMMERCIALE.

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations

AUTRES BLOCS...

- Économe/Droit
- PSE
- Mathématiques
- Français
- Histoire/Géographie
- Langues Vivantes
- Arts appliqués
- EPS



DURÉE DE LA FORMATION :

- 3 ans
- Tronc commun pour les métiers de l'accueil, de la vente et du commerce.



PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL (PFMP) :

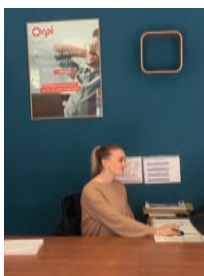
- 22 SEMAINES :
 - 2nde : 4 à 6 semaines
 - 1^{er}e : 6 à 8 semaines
 - Term : 6 à 8 semaines



INSERTION PROFESSIONNELLE

Les emplois concernés sont nombreux

- Chargé.e d'accueil
- Agent d'accueil
- Agent d'accueil et d'information
- Hôte ou hôtesse d'accueil
- Hôte ou hôtesse évènementiel
- Standardiste
- Réceptionniste
- Agent d'escal
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère



POURSUITES D'ÉTUDES

Le titulaire de ce diplôme peut envisager une poursuite d'études, notamment en :

- BTS Tourisme
- BTS Management des Unités Commerciales
- BTS Communication
- BTS Assistant Gestion PMI/PME
- BTS Assistant Manager



*« Les métiers liés à la Relation Client sont en perpétuelle évolution.
Avec l'essor du digital, le service Relation Client au sein des entreprises
est propulsé sur le devant de la scène et occupe aujourd'hui une place stratégique.
Le client est au cœur de la stratégie ».*



CONTACT

LYCÉE PROFESSIONNEL JEANNE D'ARC LA SALLE

94, AVENUE DE LAON

51100 REIMS

TÉL. : 03 26 47 50 25

contact@gdls-reims.com

