

Bac pro Métiers de l'accueil

Les baccalauréats professionnels

Les baccalauréats professionnels se préparent en 3 ans après la 3e (2de pro, 1re pro et Tle pro), en lycée professionnel. Ils peuvent aussi se préparer après un CAP ou après une 2de générale et technologique. Il existe plus de 100 spécialités de baccalauréats professionnels dans de nombreux secteurs d'activité. L'enseignement comprend des périodes de formation en entreprise. Ce diplôme peut aussi se préparer en apprentissage. Le bac pro prépare à l'entrée dans la vie active, mais permet aussi la poursuite d'études, notamment en BTS. La voie professionnelle est en cours de rénovation. Les accès et les études dans certains baccalauréats professionnels sont modifiés depuis la rentrée 2019.

À savoir

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. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. 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. Cette formation remplace le bac pro Accueil - relation clients et usagers.

Les admissions

Ce bac pro se prépare en trois ans après la classe de troisième. Depuis la rentrée 2019, son accès est modifié. Les élèves entrent désormais en 2de professionnelle métiers de la relation client en vue de préparer cette spécialité du bac pro. L'accès est différent pour les élèves en apprentissage qui entrent directement dans cette spécialité de bac pro sans passer par une 2de pro famille de métiers. Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également préparer le bac pro en 2 ans sous certaines conditions.

Exemple(s) de formation(s) requise(s)

[2de pro métiers de la relation client](#)

Les poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS, le plus souvent en alternance. Avec un bon niveau en langues, possibilité de poursuite d'études en MC.

Exemple(s) de formation(s) possible(s)

[MC Accueil dans les transports](#)

[MC Accueil réception](#)

[BTS Gestion de la PME](#)

[BTS Management commercial opérationnel](#)

[BTS Négociation et digitalisation de la relation client](#)

[BTS Support à l'action managériale](#)

[BTS Tourisme](#)