



Lycée Professionnel Gaston DARBOUX  
Nîmes



# Bac Professionnel Métiers de l'Accueil (Bac Pro MA)



Matinée Portes Ouvertes du 27 Mars 2021

MAJ Mars 2021

En route ?



2

On fait le chemin ensemble ???

Matinée Portes Ouvertes du 27 Mars 2021

ACCUEIL



Le Bac Professionnel « Métiers de l'Accueil » forme des futurs collaborateurs **chargés des relations avec la clientèle** dans de multiples domaines.

Il se prépare après la 3e ou un CAP du domaine dans des établissements publics et privés.

C'est un diplôme d'État délivré par le ministère de l'Éducation nationale qui permet **de travailler immédiatement après son obtention ou de poursuivre des études supérieures.**

Le titulaire du Bac Pro maîtrise :

L'accueil clients par téléphone ou de face à face

Le conseil

Il réalise la vente

Il identifie les besoins du client

La prestation de services

Il utilise plusieurs outils de gestion administrative dans son travail

La gestion et diffusion de l'information

4

Le bac pro **Métiers de l'Accueil** se prépare sur 3 ans (2nd pro, 1ère pro, terminale pro).

La formation totalise une trentaine d'heures de cours et TP hebdomadaires et articule **pour moitié** des enseignements généraux et professionnels.

Le détail de la formation s'organise ainsi :

- ❖ **des enseignements généraux** : français / histoire-géographie / éducation à la citoyenneté (4h30), mathématiques / sciences (4h), LV1 (2h), LV2 (2h), arts (1h), EPS (2h ou 3h)
  
- ❖ **des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)** :  
22 semaines de stage répartis sur 3 ans  
6 semaines la 1ère année, 8 semaines la 2e année, 8 semaines la 3e
  
- ❖ **des enseignements professionnels et généraux liés à la spécialité** :
  - . gestion de l'accueil multicanal,
  - . gestion de l'information et des prestations,
  - . analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale



Et après mon Bac ???

5

Avec un bon dossier et une **mention** à l'examen,

⇒ il est possible d'envisager une poursuite d'étude vers un **BTS** prioritairement :

BTS tourisme

BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS management commercial opérationnel

BTS gestion de la PME

⇒ ou une **MC** (mention complémentaire) :

Mention complémentaire accueil dans les transports

Mention complémentaire accueil - réception



## Les Métiers liés à l'Accueil se sont développés...



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.





Le diplômé du Bac pro Métiers de l'Accueil travaille dans

→ une entreprise

→ une administration

→ une association qui reçoit des clients/usagers

→ le cadre d'événements ponctuels

Il occupe des postes différents en fonction du secteur d'activité

→ standardiste ou hôte(sse) standardiste

→ chargé(e) d'accueil

→ hôte(sse) d'accueil

→ télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)

Dans les secteurs

→ de l'hôtellerie-restauration

→ du tourisme

→ de la banque

→ de l'immobilier

→ de la culture

→ de la grande distribution

Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil, agent d'escale ou agent d'accompagnement dans le secteur du transport.



# Lieux potentiels pour tes Stages

8

Les PFMP (Période de Formation en Milieu Professionnel)... pour gagner en expériences !

Tourisme

Transports collectifs

Poste

Immobilier

Hôtels

Culture

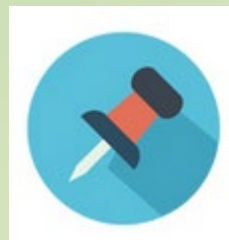
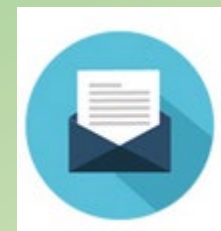
Banques

Grande distribution

Services de Santé

Formation

Assurances





## Les principales découvertes pendant tes PFMP

9

Accueillir les visiteurs / clients en face à face

Veiller à maintenir ou améliorer l'accueil des visiteurs



Gérer la fonction d'accueil



Vendre des services

Réaliser des travaux administratifs

Accueil téléphonique

## Les qualités requises pour intégrer le bac Pro Métiers de l'Accueil

10

Pour les Métiers de l'Accueil, les qualités suivantes sont nécessaires :

Maîtriser sa communication : écoute et disponibilité

S'exprimer correctement aussi bien à l'oral qu'à l'écrit

Faire preuve d'attention et de précision dans les tâches d'exécution rapide

Faire preuve d'autonomie, de dynamisme

Avoir une bonne maîtrise de soi en situations difficiles



Adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation client (code vestimentaire, langage adapté au contexte professionnel)

Avoir le sens de l'organisation, l'esprit d'initiative et du travail en équipe



11

# Baccalauréat

Alors ? Ça te tente ??

En route pour le Bac Pro Métiers de l'Accueil ??

Toute l'équipe du Lycée Pro Gaston Darboux

sera à tes côtés, tout au long du chemin,

pour te **former**, te **guider**, te **conseiller**

et t'**accompagner** jusqu'au Jour J !!



# Lycée Professionnel Gaston DARBOUX Nîmes



Région académique  
OCCITANIE

**Rendez-vous sur :**

**<https://lyc-darboux-nimes.ac-montpellier.fr/>**

**Pour toute autre demande de renseignements :  
ce.0300057z@ac-montpellier.fr**