

# LE BAC PRO

## METIERS DE L'ACCUEIL



**Durée de la Formation : 3 ans**

**Périodes de formation en milieu professionnel : 22 semaines sur 3 ans**

- 6 semaines en seconde
- 8 semaines en première
- 8 semaines en terminale

**Poursuite d'études possible au lycée Darius Milhaud :**

- BTS MCO
- BTS NDRC

**LYCEE DARIUS MILHAUD**

60, rue du professeur Bergonié  
94270 Le Kremlin Bicêtre  
01.43.90.15.62  
ce09414745@ac-creteil.fr

### LES DEBOUCHES

- **Travailler comme :**
  - Chargé d'accueil
  - Standardiste
  - Téléconseiller
  - Agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux
  - Agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports clientèle
- **Poursuivre des études :**
  - Mention complémentaire Accueil dans les transports
  - Mention complémentaire Réception
  - BTS Gestion de la PME
  - BTS Tourisme
  - BTS Management commercial opérationnel (MCO)
  - BTS Support à l'action managériale
  - BTS Négociation Digitalisation relation client

### LES COMPETENCES

- **Le titulaire du diplôme maîtrise :**
  - au moins une langue étrangère
  - les outils téléphoniques évolués
  - les logiciels de bureautique
  - les logiciels spécifiques à l'accueil
- **Il est formé aux techniques relationnelles :**
  - il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone
  - il évalue la satisfaction de l'interlocuteur
  - il prend en charge les réclamations
- **Il a des compétences commerciales :**
  - il connaît les caractéristiques de la clientèle
  - il sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle

### LA FORMATION

- **Enseignement professionnel**
  - Gérer l'accueil multicanal (conseil, information, orientation)
  - Gérer l'information et les prestations organisationnelles
  - Gérer la relation commerciale
- **Enseignement général**

Français, Histoire-géographie, EMC, Mathématiques, Anglais, Espagnol, Arts appliqués, EPS
- **Prévention, santé, environnement**
- **Economie-droit**