

BAC PROFESSIONNEL MA (Métiers de l'Accueil)

METIERS DE LA RELATION CLIENTS

Le baccalauréat professionnel **Métiers de l'Accueil** forme des chargé(e)s de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le (la) titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller(e) de réceptionniste. Il (elle) 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 (elle) maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé(e) aux techniques relationnelles, d'organisation et de gestion, il (elle) traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il (elle) a également des compétences commerciales. Il (elle) 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.



LA FORMATION

La préparation de ce Bac Pro dure 3 ans et comprend 22 semaines de périodes en milieu professionnel. Cette formation permet d'accéder **directement au marché du travail mais aussi de continuer ses études dans l'enseignement supérieur, essentiellement en BTS (ou en mention complémentaire).**

HORAIRES HEBDOMADAIRES EN SECONDE

- Enseignement professionnel : 15 h
- Enseignements généraux : 12 h en 2^{de} et 1^{ère}, 11,5 h en Ter.
dont co-enseignement (français/mathématiques) : 2h en 2^{de}, 1,5h en 1^{ère}, 1h en Term dont la réalisation d'un chef d'œuvre : 2h en première et terminale.
- Accompagnement personnalisé : 3 h en 2^{de} et 1^{ère}, 3,5 h en Ter.
- Périodes de Formation en Milieu Professionnel : 6 semaines/an en seconde, 8 semaines/an en première et terminale).

POURSUITES D'ETUDES

- BTS Gestion de la PME (ex Assistant de gestion de PME-PMI)
- BTS Management Commercial Opérationnel (ex MUC)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (ex NRC)
- BTS Support à l'Action Managériale (ex AM)
- BTS Tourisme
- MC Accueil dans les transports, MC Accueil réception, MC Vente à distance

MÉTIERS ENVISAGEABLES

- Hôte(sse) d'accueil, Agent d'accueil, réceptionniste, Hôte(sse) en évènementiel
- Standardiste, Télé-hôte(sse), Télé-conseiller(e)
- Agent d'escale dans les transports, Agent de guichet



LYCÉE JEAN MONNET

57 rue de la demoiselle – BP 20109 – 85501 LES HERBIERS Cedex

Tél. : 02 51 64 80 00 - Courriel : ce.08541400k@ac-nantes.fr

Internet : <https://jean-monnet.paysdelaloire.e-lyco.fr/>