



Le baccalauréat professionnel « METIERS DE L'ACCUEIL » se prépare en 3 ans après la classe de 3^o ou en 2 ans après la Seconde Générale. Il fait partie de la famille « Métiers de la Relation Clients, Commerce et Vente).

POUR QUELS METIERS ?

Ce diplôme destine aux métiers hôte (sse) d'accueil, hôte (sse) standardiste, télé conseillère, agent multi services d'accueil (dans les hôpitaux), agent d'escale ou d'accompagnement (dans les transports) dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

QUEL ROLE ?

Il consiste à assurer :

- l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique
- l'accueil événementiel (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses)
- l'accueil dans les transports qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat

AVEC QUELLES QUALITES ?

- Excellente présentation
- Sens du service : disponibilité, serviabilité, souci de la qualité, confidentialité
- Sens de l'initiative et de l'anticipation
- Sens de l'organisation

QUELLES MATIERES ?

Matières enseignées / Nombre d'heures par semaine	2 nd	1 ^{ère}	Term
Enseignement professionnel / Accueil – gestion de la relation commerciale	11	9.5	10
Enseignement professionnel et Français en co-intervention	1	1	0.5
Enseignement professionnel et Maths-sciences en co-intervention	1	0.5	0.5
Réalisation d'un chef d'oeuvre	0	2	2
Prévention santé environnement	1	1	1
Economie Gestion ou Economie Droit (selon la spécialité)	1	1	1
Français Histoire Géographie ECJS	3.5	3	3
Mathématiques	1.5	2	1.5
Langues Vivantes 1	2	2	2
LV 2 ou Sciences Physiques et chimiques (selon la spécialité)	1.5	1.5	1.5
Education Physique et Sportive	2.5	2.5	2.5
Arts appliqués et culture artistique	1	1	1
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix de l'orientation	3	3	3.5

ET LES STAGES ? 22 semaines réparties sur les trois années

ET APRES ?

Le titulaire d'un bac professionnel dispose de compétences suffisantes pour intégrer la vie active. Il peut également compléter sa formation avec une mention complémentaire (Ex : Accueil dans les transports) ou intégrer un BTS ex : BTS Tourisme - SAM (support à l'action managériale) MCO (management commercial opérationnel).