

## QUELS EMPLOIS ?

Chargé(e) de clientèle
Agent(e) d'accueil
Agent(e) d'accueil et d'information
Hôte(sse) d'accueil
Technicien(ne) d'accueil
Hôte(sse) événementiel
Standardiste
Téléopérateur(trice), téléconseiller(ère)
Réceptionniste
Agent(e) d'escalade

## DANS QUELLES STRUCTURES ?

Dans **toutes les organisations** (des secteurs marchands et non marchands) recevant du public et/ou du trafic téléphonique.

Dans toutes les **petites et moyennes entreprises**, dans tous les **grands groupes** et dans les **organismes publics**.

Dans les **très petites entreprises**, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

Le personnel d'accueil, par sa tenue professionnelle et sa posture, est un ambassadeur de l'organisation et de sa stratégie de communication.

## POURSUITES D'ÉTUDES

MC Accueil Réception

MC Accueil dans les Transports

BTS Communication



## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL



**LYCÉE DES MÉTIERS LA TOURNELLE**  
87 Boulevard National - 92250 LA GARENNE COLOMBES

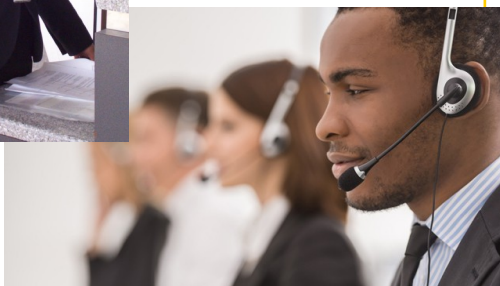
## LES ATTENDUS DE LA FORMATION



Gérer l'**accueil multicanal** à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Gérer l'information et des **prestations organisationnelles** (projets et événementiels)

Gérer la **relation commerciale**



## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ET COMPORTEMENTALES À ACQUÉRIR

Appliquer les directives en faisant preuve d'**initiative**.

Être capable de **prendre des décisions rapidement** dans des situations parfois complexes.

Connaître les **divers publics** accueillis (dimensions sociales, culturelles, générationnelles, liées au handicap).

Maîtriser les **outils numériques et de communication**.

Être capable d'utiliser **simultanément** plusieurs équipements.

**Bien s'exprimer** à l'oral et à l'écrit.

Pratiquer une **langue étrangère**.

**S'investir** et s'adapter face aux aléas de l'activité.

Maîtriser son **stress** et ses **émotions**.

Avoir un **bon relationnel**.

Être **rigoureux, créatif** et débrouillard.

# LYCÉE DES METIERS LA TOURNELLE

## GRILLES HORAIRES INDICATIVES

Enseignements professionnels			
	seconde	première	terminale
Enseignement Professionnel	11 h	9,5 h	10 h
Prévention Santé Environnement	1 h	1 h	1 h
Économie Droit	1 h	1 h	1 h

Réalisation d'un Chef d'œuvre			
	seconde	première	terminale
Chef d'œuvre	-	2 h	2 h

Co-intervention			
	seconde	première	terminale
Enseignement professionnel et Français	1 h	1 h	0,5 h
Enseignement professionnel et Maths	1 h	0,5 h	0,5 h

Enseignement général			
	seconde	première	terminale
Français - Histoire géographie Enseignement moral et civique	3,5 h	3 h	3 h
Mathématiques	1,5 h	2 h	1,5 h
Anglais	2 h	2 h	2 h
Espagnol	1,5 h	1,5 h	1,5 h
Arts Appliqués	1 h	1 h	1 h
EPS	2,5 h	2,5 h	2,5 h

Consolidation, Accompagnement personnalisé,			
	seconde	première	terminale
Accompagnement personnalisé	3 h	3 h	3,5 h

PFMP	6 à 8 semaines / année
------	------------------------