

METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS



LYCEE PROFESSIONNEL REGIONAL
DE BEAUREGARD
4 avenue Paul Cézanne
BP 159
42605 MONTBRISON CEDEX



BAC PROFESSIONNEL Métiers de l'accueil

Section mixte
Capacité d'accueil : 16 places

LE METIER PREPARE

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » s'exerce 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 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.

CONDITIONS D'ACCES

Ce cycle de 3 ans d'études est ouvert aux élèves de 3^{ème} de Collège ou de CAP

Après une année de seconde professionnelle « Métiers de la Relation Client » qui ouvre indifféremment aux bacs professionnels « Métiers de l'accueil » ou « Métiers de commerce et de la vente ».

CONTENU DE LA FORMATION

HORAIRES HEBDOMADAIRES INDICATIFS

Matières	Seconde	Première	Terminale
Français – Histoire Géographie	3,5	3	3
Langue vivante 1	2	2	2
Langue vivante 2	1,5	1,5	1,5
Maths	1,5	2	1,5
Arts appliqués	1	1	1
E.P.S.	2,5	2,5	2,5
Prévention-Santé-Environnement	1	1	1
Eco-Droit	1	1	1
Enseignements professionnels	13	13	13
Formation en entreprise	6 semaines	8 semaines	8 semaines

EXAMEN

Epreuves	Coef.	Forme	durée
E1 Epreuve scientifique et technique			
E11/Economie-droit	1	PONCTUEL/Ecrit	2h30
E12/Mathématiques	1	CCF	
E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	4	PONCTUEL/ Ecrit	3h
E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil	4	CCF	
E31/ Gestion de l'accueil multi-canal	4	CCF	
E32/ Gestion de l'information et des prestations	2	CCF	
E33/Prévention - santé- environnement	1	PONCTUEL/Ecrit	2h
E4 Epreuve de langues vivantes			
E41/ Langue Vivante 1	CCF oral	2	
E42/ Langue Vivante 2	CCF oral	2	
E5 Epreuve de français, histoire géographie			
E51 / Français	2,5	PONCTUEL/ Ecrit	2h30
E52/ Histoire –géographie-enseignement moral et civique	2,5	PONCTUEL/ Ecrit	2h
E6 Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1	CCF	
E7 Epreuve d'EPS	1	CCF	
EF Epreuve facultative - Langue vivante		PONCTUEL/oral optionnel	20 minutes

**POURSUITE D'ETUDES
INSERTION PROFESSIONNELLE**

Ce diplôme prépare à l'insertion directe dans la vie professionnelle vers des emplois qui portent des dénominations différentes :

- Chargé(e)Hôte(sse) d'accueil
- Réceptionniste
- Agent(e) d'accueil évènementiel
- Téléconseiller(ère)
- Agent(e) d'escal

Avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS Tourisme, Support à l'Action Managériale, Management Commercial Opérationnel, Négociations et Digitalisation de la Relation Client, Gestion de la PME