

L'avenir...

L'environnement



### Admission

Ce bac professionnel est accessible aux élèves de troisième.

La formation est proposée sur 3 années en initiale, uniquement dans le cadre scolaire.

### Poursuite d'études

Le bac pro a pour objectif une insertion professionnelle ou une poursuite d'études en BTS.

- BTS Banque, conseiller de clientèle
- BTS Gestion de la PME
- BTS Tourisme
- BTS Support à l'action managériale

### Débouchés

Cette spécialité offre de multiples possibilités d'insertion dans la vie active.

Exemples : Hôte d'accueil, Réceptionniste, Standardiste, Téléconseiller, Agent d'accueil.

### Le Lycée Lamarck

Les élèves bénéficient de tous les services de l'établissement : internat / restauration / centre de documentation et d'information / transport en car et en train.



### Bac PRO METIERS DE L'ACCUEIL

#### Des applications concrètes

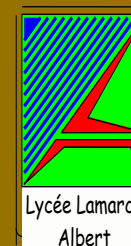
- Simulations d'entretien d'accueil
- Création de supports d'accueil (affiches, traitement d'enquêtes de satisfaction, analyses statistiques...)
- Gestion de l'espace de travail
- Réponse à la demande (informer, orienter, conseiller)
- Suivi des activités d'accueil
- Utilisation de logiciels

Filière Professionnelle



Voie Scolaire

Accueil multicanal



Lycée LAMARCK

Avenue Robert Solente - B.P. 60201 -  
80301 ALBERT CEDEX

☎ 03 22 74 46 00

Mél : [ce.0800007y@ac-amiens.fr](mailto:ce.0800007y@ac-amiens.fr)

## Le Métier

### VOUS AVEZ LE GOÛT

...du contact client ? Vous souhaitez apprendre et adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation client.

### Définition

L'hôtesse ou l'hôte d'accueil renseigne et oriente les visiteurs ou les usagers. Aux missions d'accueil proprement dites s'ajoutent souvent des tâches de réception téléphonique ou de secrétariat.

### Secteurs d'activités

- Hôte(sse) d'accueil ou événementiel
- Standardiste
- Chargé, chargée d'accueil
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère



## La Formation

### Compétences requises :

- Faire preuve d'autonomie
- Prendre des initiatives
- Gérer les priorités
- Travailler en équipe
- Adapter la communication



### Objectifs :

La formation que reçoit l'élève lui permet de :

- Accueillir, informer, orienter et contacter les usagers
- Gérer et filtrer une file d'attente
- Prendre des notes et transmettre des messages
- Répondre aux appels téléphoniques

### Stages : 22 semaines sur 3 ans

- En seconde : 6 semaines (sur 2 périodes)
- En première : 8 semaines (sur 2 périodes)
- En terminale : 8 semaines (sur 2 périodes)



## L'enseignement

### Enseignement Général

- Français
- Histoire et géographie
- Mathématiques
- Anglais
- Education physique et sportive
- Enseignement moral et civique
- Arts appliqués
- LV2

### Enseignement Professionnel

- Activité 1 : Accueil multicanal (conseil, information, orientation)
- Activité 2 : Interface à des fins organisationnelles
- Activité 3 : Interface dans la relation commerciale
- Economie – droit
- Prévention, santé et environnement
- Co – intervention en français et en maths
- Réalisation d'un chef d'œuvre
- Accompagnement personnalisé

### Formation

- Sous statut scolaire