



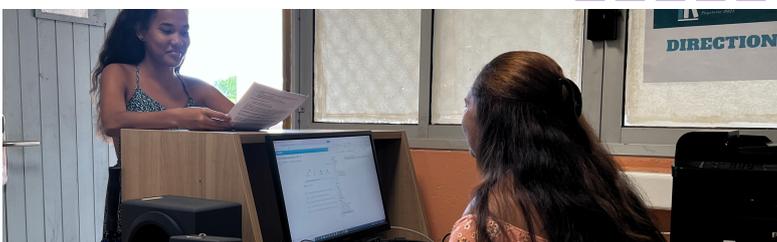
MA

BAC PROFESSIONNEL Métiers de l'Accueil

3 ANS

LA FORMATION :

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant 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



CONDITION D'ACCÈS :

Ce bac pro se prépare en trois ans après la classe de 3ème. Les élèves entrent en 2de professionnelle Métiers de la Relation Client pour préparer cette spécialité du bac pro.

QUALITÉS REQUISES :

- Aisance avec les chiffres
- Bonne écoute
- Ordre et Soins
- Sens de l'organisation
- Patience
- Esprit d'Initiative
- Persévérance

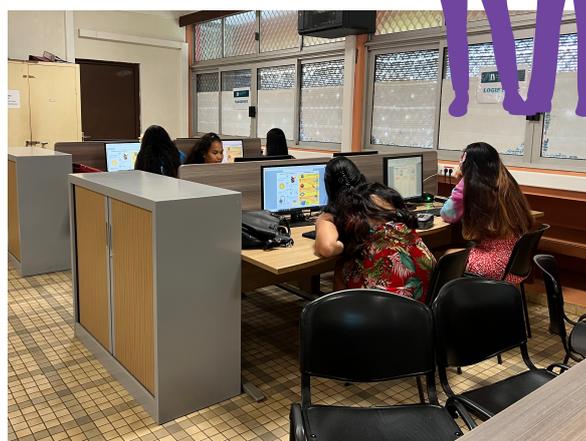


ENSEIGNEMENTS :

Formé aux techniques relationnelles, il traite :

- Les demandes en face-à-face ou par téléphone,
- Évalue la satisfaction de l'interlocuteur,
- Prend en charge les réclamations.

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.



PROGRAMMES DES ENSEIGNEMENTS

Enseignement général	12 Heures + Accompagnement personnalisé
Enseignement professionnel	10 Heures avec heures de co-intervention avec un professeurs d'Enseignement Général de l'Économie-gestion ou économie-droit, Préventions santé environnement, chef d'œuvre
PFMP en seconde	6 semaines (2 périodes de formation de 3 semaines)
PFMP en Première et en Terminale	8 semaines (2 périodes de formation de 4 semaines)

POURSUITE D'ÉTUDES :



<http://www.lyceetaiarapu.com>