

**Le BAC PRO
MÉTIERS
DE
L'ACCUEIL
FORME
des
professionnels
capables
d'assumer
toutes les tâches
d'accueil,
assistance,
conseil
et
vente de services**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Accès à la formation

Ce bac professionnel appartient à la famille des Métiers de la Relation Client.

Les élèves inscrits en seconde bac pro Métiers de la Relation Client pourront intégrer en classe de Première le bac pro Métiers de l'accueil.

Pédagogie spécifique déployée

Les personnes chargées de l'accueil contribuent à véhiculer l'image et les valeurs de l'entreprise. La fonction accueil constituant une fonction stratégique, les élèves sont conduits à participer à des situations événementielles (Salon des métiers, Forum de l'entrepreneuriat...)

La mise en scène de situations virtuelles ou réelles permet de maîtriser différents équipements (bornes interactives, visio-équipements...) et les logiciels bureautiques.



Compétences visées

- Posséder de bonnes qualités relationnelles et d'expression.
- Faire preuve d'autonomie et de responsabilité
- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer la relation commerciale
- Maîtriser l'utilisation d'outils numériques fixes, nomades et multimédias.

Insertion professionnelle et poursuite d'études

Le titulaire du Bac Pro Métiers de l'accueil peut :

- postuler à un emploi : chargé.e d'accueil, hôte événementiel, réceptionniste, agent d'escorte, conseiller.ère clientèle
*Il.elle traite les demandes en face-à-face ou par tout canal, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations.
Il.elle 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.*
- poursuivre des études en Section de Technicien Supérieur : Support de l'action managériale, Gestion de la PME, Négociation et digitalisation de la relation client ou Management commercial opérationnel.

Horaires d'enseignement

	Seconde	Première	Terminale
Enseignement général			
Français - Histoire - Géographie Enseignement moral et civique	3,5	3	3
Anglais	2	2	2
Espagnol ou Italien	1,5	1,5	1,5
Mathématiques	1,5	2	1,5
Éducation artistique, arts appliqués	1	1	1
E.P.S.	2,5	2,5	2,5
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	3	3	3,5
Enseignement professionnel			
Prévention Santé Environnement	1	1	1
Enseignement professionnel	11	9,5	10
Enseignement professionnel en co-intervention	2	1,5	1
Economie-droit	1	1	1
Réalisation d'un chef d'oeuvre	-	2	2

Accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation

Afin d'être au plus proche du parcours de l'élève, des heures sont consacrées chaque année à son accompagnement pour lui permettre de développer ses compétences et préparer sa poursuite d'études, son insertion professionnelle.

- **en seconde**, les tests de positionnement permettent notamment une consolidation en français et mathématiques. L'accompagnement prend en compte aussi les spécificités du lycée professionnel afin de développer des compétences, des savoir-faire attendus en entreprise.
- **en première**, accompagnement personnalisé et réflexion sur le projet d'avenir
- **en terminale**, accompagnement personnalisé et préparation à l'après-bac, avec une :
 - ✓ préparation à l'insertion professionnelle et à l'entrepreneuriat
 - ✓ préparation à la poursuite d'études

Pédagogie : de nouvelles manières d'apprendre

- Des **périodes de formation en milieu professionnel** : 6 semaines en classe de seconde, 8 semaines en classe de première, 8 semaines en classe de terminale. Elles permettent de mieux connaître le monde de l'entreprise, de mettre en pratique des savoirs et d'acquérir des compétences professionnelles.
- Des **enseignements professionnels**, au lycée et sur plateau technique
- La **co-intervention** : les professeurs d'enseignements généraux (français, mathématiques) et les professeurs d'enseignement professionnel assurent des cours ensemble pour permettre de travailler les enseignements généraux directement en lien avec le métier.
- Le **chef-d'œuvre** : tout au long de l'année, les élèves réalisent un projet, individuel ou collectif, qui met en œuvre les savoirs et les gestes du métier qu'ils ont acquis. Il favorise l'autonomie. Il est présenté devant un jury en fin de terminale.