



# Baccalauréat professionnel

Métiers de l'Accueil

## 2<sup>nd</sup>e Métiers de la Relation Client

### Pour qui ?

Le baccalauréat professionnel **Métiers de l'Accueil** forme des professionnels chargés de l'accueil dans toute organisation recevant du public (clients, usagers ou visiteurs) dans un esprit de service et capables de réaliser aussi bien les opérations commerciales (vente de services ou de produits) que des tâches administratives liées à cet accueil.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires.

### Les PFMP

Les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) :

- ne sont pas des stages d'observation mais des périodes de formation
- permettent une meilleure connaissance du monde professionnel et des ses exigences
- favorisent l'acquisition de compétences professionnelles
- préparent l'élève à sa professionnalisation
- sont prises en compte dans l'évaluation pour l'examen

Sur les 3 années, pour pouvoir valider sa formation, l'élève doit réaliser obligatoirement **22 semaines** de PFMP au total, réparties généralement de la manière suivante :

- 6 semaines en Seconde
- 8 semaines en Première
- 8 semaines en Terminale

**L'année de Terminale peut s'effectuer en apprentissage.**

### L'accès à la formation

Ce BAC Pro se prépare en 3ans après la classe de troisième. Depuis la rentrée 2019, son accès est modifié. Les élèves entrent désormais en classe de **2<sup>nd</sup>e professionnelle Métiers de la Relation Client (2MRC)**

1

Je choisis une famille de métiers

En 3<sup>ème</sup>, je choisis la **2<sup>nd</sup>e MRC**

2

Je découvre les métiers de la famille

En 2<sup>nd</sup>e, je découvre les savoir-faire communs à tous les métiers de la famille choisie

3

Je fais mon choix en fin de 2<sup>nd</sup>e

En fin de 2<sup>nd</sup>e, je choisis le **BAC Pro Métiers de l'Accueil**

### Les métiers

Le BAC Pro Métiers de l'Accueil débouche sur de nombreux métiers, quelques exemples :

- Chargé(e) d'accueil
- Agent(e) d'accueil
- Hôte(sse) d'accueil
- Standardiste
- Hôte(sse) événementiel
- Réceptionniste
- Télé-conseiller(ère)
- Agent(e) d'escal



# Baccalauréat professionnel

Métiers de l'Accueil



2<sup>nd</sup>e Métiers de la Relation Client

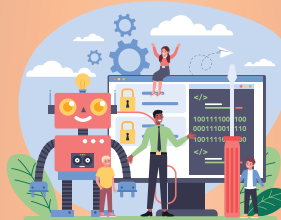
## Les matières

### Enseignement Général (12h)



- Français
- Histoire - Géographie
- Mathématiques
- Langue vivante A et B
- Arts appliqués
- Enseignement Moral & Civique
- EPS

### Enseignement Professionnel (15h)



- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- Gérer la relation commerciale
- Formation au SST (Sauveteur Secouriste du Travail)
- Chef d'oeuvre et co-intervention

### Accompagnement personnalisé (3h)



- Consolider les compétences
- Offrir une aide méthodologique
- Préparer l'orientation (poursuite d'étude ou insertion professionnelle)

30 heures hebdomadaires

## Les examens

### Épreuves écrites

- Épreuve de spécialité
- Économie - Droit
- Prévention - Santé - Environnement
- Français
- Histoire - Géographie - EMC

### Épreuves en CCF

- Mathématiques
- Pratiques professionnelles (3 CCF)
- Langues vivantes 1 et 2
- Arts appliqués
- EPS

CCF : Contrôle en Cours de Formation

## Les poursuites d'études

Même si l'insertion professionnelle est possible, une poursuite d'études vers le BTS est conseillée.

### Exemple

- BTS Gestion de la PME (préparé au lycée d'Hirson)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (préparé au lycée d'Hirson)
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Tourisme

▶ Après son BTS (BAC +2), il est possible de poursuivre en Licence Professionnelle (BAC +3)

