



## LYCEE PAUL PAINLEVE

5 rue de la Montagne 92400 COURBEVOIE

☎ 01 46 91 96 80 - @ ce.0921625s@ac-versailles.fr

# BAC. PRO METIERS DE L'ACCUEIL

## BAC. PROFESSIONNEL

## METIERS DE L'ACCUEIL



### Qualités requises :

- Etre dynamique
- Qualités d'écoute et de Disponibilité, sens du contact
- Tenue, comportement et attitude professionnels
- Capacité à travailler en équipe
- Aptitude à communiquer, argumenter, convaincre
- Capacités organisationnelles
- Langues étrangères

### Admission :

- Après la classe de 3ème

### Durée de la formation :

- 3 ans
- 18 à 22 semaines de PFMP

### Qualification :

- Certification Intermédiaire
- Niveau IV

### Section Euro :

- Portugais

### Poursuites d'études :

- Mention Complémentaire Vendeur spécialisé en alimentation (1 an)
- Mention Complémentaire Assistance, conseil, vente à distance (1 an)
- Mention complémentaire Accueil-Réception (1 an)
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Technico-commercial
- BTS commerce international
- BTS Tourisme

### Le métier :

**Le titulaire de ce diplôme est chargé de l'accueil dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.**

**Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. 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.**

### Exemples de métiers :

- Chargé d'accueil
- Agents multiservices d'accueil dans les hôpitaux
- Agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports
- Standardiste

### Il est chargé de :

- 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

