



BAC PRO Métiers de l'Accueil

Le titulaire du Bac Pro MA exerce dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients et des usagers.

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

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

La classe de **seconde MRC** est une année de découverte des Métiers de la Relation Client. L'orientation en Bac PRO MCV, option A ou B, se fait à l'issue de cette classe de 2nde.



Durée de la formation : 3 ans (2nde MRC incluse)

Les aptitudes requises :

- Être à l'écoute
- Avoir un bon relationnel
- Savoir maîtriser ses émotions

Des enseignements généraux et professionnels :

- Gestion de l'accueil multicanal
- Gestion de l'information et des prestations organisationnelles
- Gestion de la relation commerciale
- Prévention Santé Environnement
- Français, histoire géographie, enseignement moral et civique
- Mathématiques, sciences physiques et chimiques
- Economie—Droit
- Éducation physique et sportive
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Langue vivante

22 semaines de PFMP réparties sur les 3 ans de formation



Pour quels métiers ?

- Chargé(e) d'accueil
- Standardiste
- Télé conseiller
- Réceptionniste
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Technicien(ne) d'accueil
- Agent multiservices d'accueil (dans les hôpitaux)
- Agent d'accueil ou d'escale (services aéroportuaires)

Voies d'accès

Accessible après la 3ème ou en 2 ans après un CAP

Et après ?

- MC Accueil dans les transports
- MC Accueil Réception
- BTS Banque, Conseiller de Clientèle (particuliers)
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Support à l'Action Managériale
- BTS Tourisme

Pour en savoir plus : <https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/Lycees/bac-pro-metiers-de-l-accueil>

<https://www.youtube.com/watch?v=SylvPNjwLZk>
<https://www.youtube.com/watch?v=6DnZX151I7U>