



LYCÉE FRANÇOIS BAZIN



145 Avenue Charles de Gaulle
08000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

Téléphone : 03.24.56.81.56

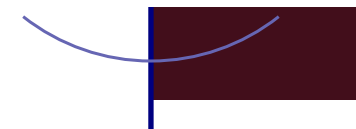
Messagerie : ce.008000R@ac-reims.fr

Site : <https://lyc-bazin.monbureaunumerique.fr>

Mes Notes



Lycée des Métiers
François BAZIN



BAC PRO

Métiers de l'Accueil



Les Blocs de Compétences

Bloc n°1 :

Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.

Bloc n°2 :

Gérer l'information et des prestations organisationnelles.

Bloc n°3 :

Gérer la relation commerciale.

Bloc d'Economie Droit.

Bloc de Mathématiques.

Bloc de Prévention Santé Environnement.

Bloc de LV1.

Bloc de LV2.

Bloc de Français.

Bloc d'Histoire Géographie et enseignement moral et Civique.

Bloc d'Arts Appliqués et Culture Artistiques.

Bloc d'Education Physique et Sportive.

Bloc facultatif : LV, Mobilité, EPS



Les Emplois Concernés

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations.

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes :

- ✓ Chargé, chargée d'accueil
- ✓ Agent, agente d'accueil
- ✓ Agent, agente d'accueil et d'information
- ✓ Hôte, hôtesse d'accueil
- ✓ Technicien, technicienne d'accueil
- ✓ Hôte, hôtesse événementiel
- ✓ Standardiste
- ✓ Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- ✓ Réceptionniste
- ✓ Agent, agente d'escale

Types d'organisations :

L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

La définition du diplôme



Le titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil exerce son activité dans les conditions suivantes :

Les conditions de travail sont très variables. Lorsque l'accueil est assuré par le personnel de l'organisation, les horaires sont adaptés à ses heures d'ouverture et de fermeture. Ils sont donc soit fixes soit variables en fonction de l'amplitude horaire plus ou moins importante de l'organisation. Lorsque l'accueil est assuré par un prestataire de services, les horaires sont adaptés aux missions. La durée hebdomadaire de travail peut varier d'une semaine à l'autre en fonction de la charge de travail. Certaines activités ponctuelles et/ou récurrentes peuvent imposer des contraintes de mobilité et des horaires en soirée et le week-end. Le personnel d'accueil peut être amené à travailler seul ou en équipe et à collaborer avec d'autres professionnels. Pour accroître l'efficacité de l'accueil, améliorer leur image et satisfaire les visiteurs, les organisations s'engagent vers une démarche qualité dans laquelle le personnel s'inscrit. Le personnel d'accueil, par sa tenue professionnelle et sa posture, est un ambassadeur de l'organisation et de sa stratégie de communication.

Avec Autonomie et Responsabilités
Dans la diversité des publics accueillis
Dans la maîtrise de l'utilisation des technologies
Dans la maîtrise de compétences langagières et rédactionnelles