



SERVICES AUX ENTREPRISES – TERTIAIRE

BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

COMPETENCES VISEES

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports. 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 clientèle.

PUBLIC CONCERNE

Public dans le cadre d'un contrat d'apprentissage

PRE-REQUIS

Etre diplômé d'un CAP ou d'un BEP dans le domaine d'activité ;
Avoir suivi une seconde professionnelle
Avoir suivi une seconde générale ;
Avoir le niveau de première ou de terminale générale ou technologique ou professionnelle.

OBJECTIFS

Comprendre et appliquer les techniques liées au poste de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller.

Comprendre les outils de la qualité et de les mettre en œuvre (satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations, ...)

Maîtriser les outils bureautiques, les téléphone.

LE CONTENU DE FORMATION

Enseignement professionnel : accueil multicanal ; interface à des fins organisationnelles ; interface dans la relation commerciale ; prévention santé environnement ; économie-droit ; mathématiques appliquées.

Enseignement général : français ; histoire-géographie et enseignement oral et civique ; éducation physique et sportive ; arts appliqués et cultures artistiques ; anglais ; espagnol.

POURSUITES D'ETUDES

MC Accueil dans le transport. MC Accueil Réception ; BTS Gestion de la PME ; BTS Management Commercial Opérationnel ; BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client ; BTS Support à l'Action Managériale.

QUESTIONS PRATIQUES

Adresse du lycée : Cité Scolaire Rive Gauche, 85 avenue Jean Baylet 31100 TOULOUSE

Assistante du CFA :

Noufila CHERIF - CHERIF.NOUFILA@ac-toulouse.fr

05 61 43 21 69

Coordonnateur pédagogique du CFA Académique :

Pierre FOURNIER – pierre.fournier@ac-toulouse.fr

06 78 49 87 97

Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques :

Saïd MILA – said.mila@ac-toulouse.fr

05 61 43 21 54 / 06 77 57 88 17

Aide-mémoire suite à un entretien lors de JPO, d'un Job Dating, d'un entretien individuel :

(qui ai-je rencontré ? que m'a -t-on demandé de faire ? quelles démarches dois-je faire maintenant ? ais-je un contact particulier ?...)

[illegible]

Visitez notre site : maforpro.ac-toulouse.fr