

BAC PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL



Public concerné : Élèves issus de la 2nde professionnelle Métiers de la Relation Clients (MRC)

Les compétences-clés

- Accueillir (accueil physique et/ou téléphonique)
- Recueillir et transmettre des informations
- Conseiller et accompagner la clientèle
- Prendre des RDV et tenir l'agenda
- Élaborer une offre commerciale
- Vendre des services
- Traiter des réclamations
- Suivre la clientèle



Le chef d'œuvre
Un volume horaire est dédié en 1ère et terminale à la réalisation d'un chef d'œuvre, aboutissement d'un projet pluridisciplinaire qui vise à développer inventivité et créativité.

L'objectif métier

La formation prépare les élèves à être en mesure de gérer l'accueil et le trafic téléphonique dans toute organisation susceptible de recevoir des visiteurs, clients ou usagers (banques, services de santé, culture, tourisme, immobiliers, ...)

Les options

- Langue des Signes Française (L.S.F.)
- Discipline Non Linguistique Espagnol (D.N.L.)

Enseignements Professionnels

56 %

Accueil, vente, économie/droit, prévention santé environnement

Enseignements Généraux

44 %

français, anglais, espagnol, histoire/géographie, mathématiques, arts appliqués, EPS

La co-intervention

Des heures de co-intervention, assurées par le professeur de la spécialité professionnelle conjointement avec le professeur enseignant le français, et celui enseignant les mathématiques créant ainsi une différence avec les modalités pédagogiques du collège. C'est aussi le moyen pour les élèves de s'approprier le sens des enseignements généraux dans un contexte et une perspective professionnels à même de renforcer leurs acquis .





Les débouchés

- Chargé-e d'accueil
- Standardiste
- Agent multiservices d'accueil
- Agent d'escale
- Adjoint-e du responsable du SAV
- Conseiller-e clientèle
- Téléconseiller-e
- Collaborateur service consommation

Les poursuites d'études Post Bac

- Brevet de technicien supérieur du domaine tertiaire (Management et Digitalisation des Unités Commerciales, Négociation Relation Clients, Commerce International, Professions Immobilières, Assistant de Manager, Tourisme, etc.)
- Mention complémentaire E-commerce, Accueil Réception (ou autres MC du domaine tertiaire)
- Quelques classes préparatoires du domaine tertiaire



Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (P. F. M. P.)

Les périodes de formation en milieu professionnel font partie intégrante et obligatoire de la formation.

Elles impliquent un rapport particulier avec l'entreprise. L'élève n'y applique pas seulement ce qu'il a appris au lycée ; l'entreprise est le lieu où il acquiert certaines compétences professionnelles définies dans le diplôme qui ne peuvent être obtenues qu'au contact de la réalité professionnelle. Elles sont des occasions privilégiées et constituent un facteur déterminant d'insertion.

22 semaines en milieu professionnel :

↳ **6 semaines (en 2^{de} MRC)**

↳ **16 semaines (cursus 1^{ère} et terminale)**



Lycée Jules Lesven
34 rue Jules Lesven
29200 BREST - ☎02 98 43 56 00
lycee-jules-lesven.org

