

BAC PRO ACCUEIL



Présentation

Les 3 sections (Métiers du Commerce et de la Vente option A/ option B et Accueil) sont regroupées en seconde dans le but de montrer l'interdépendance entre ces métiers.

6 compétences « communes » à ces 3 diplômes ont été identifiées :

- Prendre contact
- Recherche et exploiter l'information
- Identifier les besoins
- -Identifier le client et repérer ses caractéristiques
- Proposer une solution adaptée au parcours client
- Assurer le suivi de la relation-client

Contenus pédagogiques

Français/ Histoire Géographie/ Mathématiques/
Anglais/ Espagnol/ Arts appliqués/ Prévention Santé
Environnement/ Education Physique et Sportive/
Economie Droit/ Accueil/ Vendre/ Gestion
administrative et financière

Objectifs de la formation

Accueil physique et téléphonique
Prise de rendez-vous
Traitement et suivi des réclamations
Vente de services ou de produits
Gestion des moyens internes et réservation de
prestations de services externes
Gestion du courrier, des plis et des colis

Poursuite d'étude

BTS Management Commercial opérationnel
BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client
Préparation aux concours des métiers de la sécurité
BTS Tourisme
BTS Banque et Assurance

Admissibles : 3^e – CAP - 2nde

Stages : 22 semaines réparties sur les 3 ans

Procédure d'amission :

sur rendez-vous (originaux des bulletins scolaires
et entretien)



Postes visés

Hôte (hôtesse) standardiste
Télé hôte (hôtesse) d'accueil, téléconseiller(ère)
Agent multi services d'accueil (hôpitaux)
Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du
transport)
Agent d'accompagnement (domaine du transport)



Lycée des métiers
DE COUASNON

37 rue de Moronval 28100 DREUX

02 37 42 29 93

lppcouasnon@wanadoo.fr

www.couasnon.com