

# 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/ Gestion de l'Accueil/ de  
l'information et des situations commerciales

## 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<sup>e</sup> – CAP - 2<sup>nd</sup>e

Stages : 22 semaines réparties sur les 3 ans

Procédure d'admission :

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 (domaine administratif)

Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du  
transport)

Agent d'accueil dans le domaine du tourisme

Agent d'accompagnement (domaine du transport)



Lycée des métiers  
**DE COUASNON**

37 rue de Moronval 28100 DREUX

02 37 42 29 93

secretariat.decouasnon@gmail.com

www.couasnon.com