

# BAC PRO MÉTIER DE L'ACCUEIL

Bac pro Métiers de l'Accueil  
Devenez chargé d'accueil dans les salons, les hôtels, les entreprises



## LYCEE DES MÉTIERS ROOSEVELT

17 BOULEVARD DU PRÉSIDENT ROOSEVELT  
68100 MULHOUSE

 03.89.32.99.00

ce.0680039y@ac-strasbourg.fr



Instagram



facebook

Suivez notre lycée sur les réseaux

[www.lp-roosevelt.fr](http://www.lp-roosevelt.fr)



## LE MÉTIER

Le métier de chargé d'accueil consiste à **recevoir et à écouter le client**, à identifier ses **besoins et ses attentes** pour y apporter une réponse. Il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la **satisfaction** de l'interlocuteur, prend en charge les **réclamations**. Il possède également des **compétences commerciales** : il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou des produits et participe à la **fidélisation** d'un portefeuille de clientèle. Du **conseil au client** à la coordination d'une équipe, la diversité des tâches et des postes est importante.



## LE DIPLÔME

Le Lycée ROOSEVELT offre la possibilité de préparer le Bac Pro

### « Métiers de l'Accueil ».



La formation se déroule sur 3 ans après la classe de Troisième. Les élèves suivent des cours d'enseignement professionnel mais aussi d'enseignement général et de langues vivantes. Elle comprend des périodes de formation en milieu professionnel : 6 semaines en classe de Seconde, 8 semaines en Première et 6 semaines en Terminale.

## L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Le titulaire d'un Baccalauréat Professionnel « Métiers de l'Accueil » peut exercer les fonctions de chargé d'accueil, conseil clientèle, réceptionniste, organisateur d'évènements ou animateur de forum. Les hôtels, clubs de sport, agences de tourisme, compagnies de transport, hôpitaux ou cliniques, mairies et autres administrations recrutent dans ce secteur professionnel.



## UNE FILIÈRE OUVERTE À LA POURSUITE D'ÉTUDES

Le titulaire du Baccalauréat Professionnel « Métiers de l'Accueil »

peut accéder à une qualification supérieure en préparant des BTS dans le domaine du Tourisme, en Commerce International, ...

Il peut accéder à des postes de responsabilité (Chargé d'accueil dans toutes des structures tels que les mairies, musées, salons...) grâce à la formation continue au sein de ses organisations.



## LES APTITUDES REQUISES

L'agent d'accueil doit avoir le goût du contact et du service. Il doit posséder une aptitude à l'empathie pour comprendre les besoins du client. Il doit développer une aisance à l'oral, avoir le sens de l'organisation et être disponible et réactif. Une bonne maîtrise des outils et des réseaux de communication est indispensable.