

### **BAC PRO**

## Métiers de l'Accueil



### **PROFIL**

- Tenue, présentation, posture
- Qualités de communication
- Faculté d'adaptation
- Excellent relationnel, sourire
- Réactivité face à l'affluence
- Méthode et organisation
- Sens de l'écoute et de l'empathie
- Sens des responsabilités et autonomie



Le chargé d'accueil

de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil).

+ D'INFORMATIONS



exerce dans toutes organisations du secteur marchand ou non marchand recevant du public et/ou du trafic téléphonique. Il véhicule l'image et les valeurs de l'organisation. Il utilise les nouvelles technologies numériques fixes ou nomades connectées ainsi que les outils de communication classiques (téléphone, logiciels

# CERTIFICATION INTERMÉDIAIRE

La certification intermédiaire disparait.





#### Conditions d'entrée

Après la classe de seconde MRC, seconde générale, technologique ou après un CAP sous certaines conditions.

## LES MISSIONS DU CHARGÉ D'ACCUEIL :

Accueil multicanal: Information, orientation et conseil, gestion des flux et des conflits...

Interface à des fins organisationnelles : Gestion et enrichissement de la base d'information, compte rendu d'activité, gestion des prestations, mise en oeuvre de projet

*Interface dans la relation commerciale*: Développement de la relation commerciale, construction d'une offre adaptée, contribution à la satisfaction et la fidélisation du public, gestion des réclamations.



### Nombre de places

25 Places en Première 25 Places en Terminale.



BTS Communication

BTS MCC

**BTS NDR** 

BTS Banque, Assurance

BTS Tourisme

BTS Gestion de la PME.



6 semaines de stage en seconde MRC

8 semaines en Première

8 semaines en Terminale

www.lyceedecroisset.com