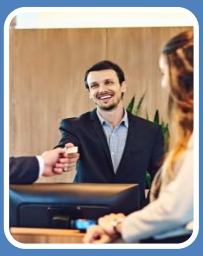
PRESENTATION BACCALAUREAT PROFESSIONNEL
METIER DE L'ACCUEIL (MA)



Pour viser quels emplois ?

- Chargé, chargée d'accueil - Agent, agente d'accueil - Agent, agente d'accueil et d'information - Hôte, hôtesse d'accueil - Technicien, technicienne d'accueil - Hôte, hôtesse événementiel - Standardiste - Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère - Réceptionniste - Agent, agente d'escale



Quels lieux de stage ?

L'accueil est présent dans toutes les organisations des secteurs marchands ou non marchands recevant du public et/ou du trafic téléphonique. C'est la raison pour laquelle un élève peut effectuer une période de formation en milieu professionnel dans :

- des entreprises petites ou moyennes,
- des grands groupes,
- des associations,
- des organismes publics
- Collectivités territoriales
- Les sous-préfectures et préfectures



Durée des stages

22 semaines sur 3 ans.

Seconde MRC: 6 semaines

1 ère et terminale MA : 16 semaines.

LE CONTENU DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE au lycée

Les 3 blocs de compétences sont travaillés sur les 2 ans :

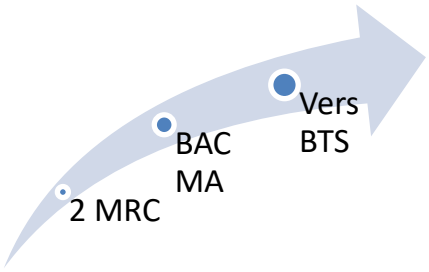
bloc 1	•Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
bloc 2	•Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
bloc 3	•Gérer la relation commerciale

Ces blocs regroupent toutes les compétences que vous devez acquérir pour le diplôme, et se sont ces compétences que nous évaluerons pour l'obtention de votre baccalauréat. La formation professionnelle se fait donc sur les 3 ans : seconde MRC, puis 1 ère bac pro MA et Terminale bac pro MA.

LE CONTEXTE DE LA FORMATION

contraintes	Quelques précisions sur votre futur métier	L'évolution du métier	Utilisation des technologies et d'outils pour mener vos missions
un public de plus en plus exigeants. L'organisation met en place une démarche qualité avec le respect de chartes d'engagement que vous mettez en œuvre. les horaires sont adaptés aux horaires d'ouverture et de fermeture de l'organisation. travail le week end dans l'accueil en événementiel.	Vous véhiculez l'image et les valeurs de votre organisation. Vous devez donc soigner votre langage et votre tenue professionnelle dans toutes circonstances.	La fonction accueil s'est considérablement complexifiée face à l'évolution des environnements et de la clientèle et le public : - Évolution des technologies de l'information et de la communication - Utilisation des technologies et d'outils pour mener vos missions	standard téléphonique ordinateurs automates badges tablettes affranchissement lecteurs optiques ou magnétiques scanners et périphériques d'impression télécopieurs microphones terminal de paiement électronique bornes interactives visio-équipements

POURSUITE D'ETUDES POSSIBLE VERS BTS



A RETENIR

Nous vous attendons l'année prochaine en seconde MRC (métiers du commerce et de la vente).

A la fin de l'année de seconde, en fonction de votre profil élève et de votre motivation, nous vous aiderons à faire votre choix de formation donc de choisir le baccalauréat qui vous convient.

La 1 ère Bac pro MA vous permettra de travailler les compétences liées à l'accueil.

A vous de jouer !

