



Visite virtuelle de l'établissement

Imprimé par nos soins. Ne pas jeter sur la voie publique



**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL**



Métiers de l'ACCUEIL

[toulouse-lautrec-albi.mon-ent-occitanie.fr](https://toulouse-lautrec-albi.mon-ent-occitanie.fr)

## CONTACTS

15 rue Charles Portal  
BP 80314  
81027 ALBI Cedex 09

[0810003N@ac-toulouse.fr](mailto:0810003N@ac-toulouse.fr)

Tél : 05 63 49 19 29

Fax : 05 63 49 19 28

## Renseignements complémentaires :

L'équipe du lycée vous invite à sa journée

Portes Ouvertes :

**Consulter le site Internet du lycée**

<https://toulouse-lautrec-albi.mon-ent-occitanie.fr/>

**Lycée des Métiers**

Services à la Personne  
et à l'Entreprise

**TOULOUSE – LAUTREC**

**ALBI**

# Le Baccalauréat Professionnel **METIERS DE L'ACCUEIL**

Un bac qui répond aux attentes des professionnels

Un métier d'avenir

## Nouveauté !

Intégrez une seconde professionnelle Métiers de la Relation Client afin de préparer une orientation future en première vers un des 3 bacs pros :

- ❖ Métiers de l'accueil
- ❖ Commerce
- ❖ Vente

Faites votre choix de la spécialité à la fin de l'année de seconde.



## LES EMPLOIS CONCERNES :

Le futur employé sera en mesure d'occuper les postes suivants :

- Hôte(sse) d'accueil,
- chargé(e) d'accueil,
- Chargé(e) d'accueil et d'information,
- Hôte(sse) événementiel,
- Hôte(sse) standardiste,
- Agent d'escorte, agent d'accompagnement
- Téléconseiller(ère),
- Téléopérateur(trice)

## LES ENTREPRISES

L'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique tel que :

- L'Hôtellerie
- La poste
- Les mairies / Préfectures
- Aéroports / Gares
- Hôpitaux / Cliniques
- Accueil d'entreprises privées
- SAV d'entreprises privées
- Secteur associatif....

## LES CONTENUS DE LA FORMATION :

Plusieurs compétences sont acquises afin que les élèves soient capable de :

### ➤ En Seconde :

- Accueillir, conseiller et vendre des produits et services associés
- Contribuer au Suivi des ventes
- Participer à la fidélisation des ventes de la clientèle et participer au développement de la relation client

### ➤ En Première et Terminale :

- **Gérer l'accueil du public dans un environnement, à des fins d'information d'orientation et de conseil :**
  - ❖ Gérer simultanément les activités
  - ❖ Prendre contact avec le public
  - ❖ Identifier la demande
  - ❖ Gérer les flux et les conflits
- **Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles :**
  - ❖ Gérer l'information
  - ❖ Gérer des prestations internes et externes
  - ❖ Contribuer à la mise en œuvre de projets liés à l'accueil
- **Gérer la relation commerciale :**
  - ❖ Contribuer au développement de la relation commerciale
  - ❖ Satisfaire et fidéliser le public
  - ❖ Gérer les réclamations



## De nouveaux outils pour de nouvelles compétences !

Au cœur du système d'information des organisations, le titulaire maîtrise les :

- 📅 Agendas partagés
- 📄 Gestion électronique des documents
- 📊 Échange de données informatisées
- 🔍 Outils de gestion d'enquête
- 👥 Outils collaboratifs
- 🖨️ Outils bureautiques ...

**22 semaines**  
de Formation  
en Milieu Professionnel

## Nouveauté !

Le Baccalauréat Professionnel inclut la création d'un « **chef d'œuvre** » par l'élève.



## Le Baccalauréat Professionnel **METIERS DE L'ACCUEIL**

S'adresse indifféremment aux **garçons et aux filles** avec des aptitudes relationnelles et organisationnelles, avec un esprit d'initiative, des capacités en langue française et de l'intérêt pour la communication.