

## LES DEBOUCHES PROFESSIONNELS

Le/la titulaire du Bac Pro MA peut s'insérer dans la vie active. Il/elle travaille dans le service accueil d'une grande entreprise, d'une PME, ou au sein d'organismes publics. Dans les très petites entreprises, ce service est souvent intégré à d'autres fonctions.

Selon les situations de travail, cette activité d'accueil peut s'élargir à des activités administratives, commerciales ou de logistique.

**Profils d'emploi :** chargé·e d'accueil, agent·e d'accueil, hôte·sse d'accueil, standardiste, téléconseiller·e, réceptionniste, agent·e d'escale, hôte·sse événementiel·le...

## LES POURSUITES D'ETUDES OU FORMATIONS

La poursuite d'études en BTS négociation et digitalisation de la relation client, tourisme ou management commercial opérationnel peut être envisagé **à condition d'avoir un excellent dossier scolaire** (résultats, appréciations et assiduité).

Les mentions complémentaires Accueil dans les transports ou Accueil réception nécessitent un bon niveau en langues étrangères.



**Lycée professionnel Arthur Rimbaud**  
112 avenue Jean Jaurès  
93120 La Courneuve  
Tél : 01 48 36 31 77  
Mail : ce.0931738j@ac-creteil.fr

<http://www.lycee-arthur-rimbaud-la-courneuve.com>

Accès :  
Métro Ligne 7 arrêt « La Courneuve-8 Mai 1945 »  
Tramway T1 « Danton » ou « 8 Mai 1945 »  
Bus 152, 173 « La Courneuve-8 Mai 1945 »

★

## Lycée Professionnel Arthur Rimbaud La Courneuve



## Baccalauréat Professionnel MA

## Métiers de l'Accueil

★

# BAC PRO MA

## Métiers de l'Accueil



### Vous avez :

- L'esprit d'initiative
- Une excellente présentation
- Une bonne maîtrise de l'expression écrite et orale
- Le sens du service et de l'écoute
- Des capacités d'organisation

### ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Le-la titulaire du Bac Pro MA exerce des fonctions d'information, d'orientation et de conseil auprès d'un public, en face-à-face ou à distance, dans un environnement fixe ou itinérant, selon des horaires fixes ou liés à des événements ponctuels.

Il-elle communique avec les différents services et partenaires de l'organisation qui l'emploie.

Il-elle participe à la construction d'une relation commerciale stable et durable par des actions de fidélisation du public grâce à une offre de services personnalisée et adaptée.

Il-elle exerce des tâches multiples, souvent simultanées, et doit parfois prendre des initiatives en respectant les procédures de l'organisation.

### COMPETENCES VISEES

-Assurer des fonctions d'accueil dans tout type d'organisation recevant du public ou générant du trafic téléphonique,

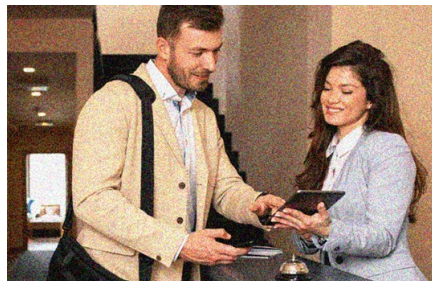
-Véhiculer l'image de l'organisation auprès du public en appliquant la charte ou les normes en vigueur,

-Maîtriser les outils de communication et numériques permettant de répondre aux exigences du public et d'améliorer la qualité du service,

-Prendre des initiatives face à des situations parfois conflictuelles demandant une prise de décision rapide,

-Participer aux actions de développement de la relation commerciale,

-Adapter les codes de langage et de comportement à la diversité des publics accueillis : dimensions sociale, culturelle, générationnelle, besoins spécifiques liés au handicap, usage de langues étrangères...



Après une seconde 2<sup>de</sup> professionnelle **Métiers de la Relation Client**, les élèves se spécialisent en première et terminale Bac Pro Métiers de l'Accueil.

### DÉROULEMENT DE LA FORMATION :

#### AU LYCEE :

#### Des heures d'enseignement général :

**Mathématiques, français, 2 langues vivantes, histoire-géographie, arts appliqués, EPS.**

Heures d'accompagnement personnalisé — cours en co-intervention — réalisation d'un chef d'œuvre.

#### Des heures d'enseignement professionnel :

**Activité 1** Accueil multicanal (conseil, information, orientation)

**Activité 2** Interface à des fins organisationnelles

**Activité 3** Interface dans la relation commerciale

Economie-Droit

Prévention-Santé-Environnement

#### EN MILIEU PROFESSIONNEL :

**22 semaines** de période de formation en milieu professionnel sont obligatoires et réparties sur les 3 années de formation

**6 semaines** en seconde

**16 semaines** réparties en première et en terminale