

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^{de} 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