

# BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

**JE SOUHAITE DEVENIR CHARGÉ D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE PRESTATAIRE DE SERVICES  
OU DANS L'ADMINISTRATION**

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Ce Bac PRO forme :

Des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller.

Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.

Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales.

Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

## POURSUITES D'ETUDES

BTS Management des Unités Commerciales

BTS Négociation et Relation Client

BTS Vente et Productions Touristiques

BTS Animation et Gestion Touristiques et Locales



**Prérequis : En deux ans après l'obtention du BEP ou du CAP. En trois ans après la classe de 3<sup>ème</sup>**



**De septembre 2022 à juin 2024**



**Alternance : 2 jours de cours / semaine**



**UFA Oberlin à Strasbourg**



**Bac Pro Métiers de l'Accueil  
(Niveau 4)**



## PROGRAMME

### Enseignements généraux :

- Histoire/géographie et enseignement moral et physique
- Langue vivante A et B
- Français
- Mathématiques
- Art appliqués et cultures artistiques
- Éducation physique et sportive

### Enseignements professionnels :

- PSE (Prévention-Santé-Environnement)
- Economie - Droit
- En "Professionnel", les élèves travailleront autour de 3 pôles:
  - Pôle 1 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.
  - Pôle 2 - Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles.
  - Pôle 3 - Gérer la relation commerciale.

## VOS CONTACTS

**Jonas EPAILLARD, Chargé de développement**

**UFA Oberlin** - 07 61 89 35 96

[jonas.epaillard@cfa-academique.fr](mailto:jonas.epaillard@cfa-academique.fr)

**Sarah HOZAIMA, Chargée de développement**

**UFA Oberlin**

[sara.hozaima@cfa-academique.fr](mailto:sara.hozaima@cfa-academique.fr)