

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL

OPTION : UF2S (UNITÉ FACULTATIVE SECTEUR SPORTIF)

## /// CONTENU DE LA FORMATION

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.

Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. 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.



## /// ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- Enseignements professionnels spécifiques
- Enseignements professionnels et français en co-intervention
- Enseignements professionnels et mathématique-sciences en co-intervention
- Réalisation d'un chef d'oeuvre
- Prévention - santé - environnement
- Économie - Droit

## /// ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Français
- Histoire - géographie et enseignement moral et civique
- Mathématiques
- Langue vivante A
- Langue vivante B
- Arts appliqués et culture artistiques
- Éducation physique et sportive
- Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation

## /// FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

- 22 Semaines en périodes de formation en milieu professionnel

CONTACTEZ-NOUS

**04 68 11 46 36**

secretariat.general@saintlouis-carcassonne.eu  
www.saintlouis-carcassonne.eu



## /// QUALITÉS REQUISES

- Compétence relationnelle, collaboration et travail d'équipe
- Goût des responsabilités
- Capacité d'organisation et d'autonomie
- Esprit d'initiative

## /// CONDITIONS D'ADMISSION ET INSCRIPTION

Ce baccalauréat professionnel se prépare en 3 ans après la classe de 3<sup>ème</sup>. Les élèves entrent en seconde professionnelle métiers de la relation client pour préparer cette spécialité à partir de la classe de première.

Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également préparer ce bac pro en 2 ans sous certaines conditions.

Les élèves en 1<sup>ère</sup> d'une autre formation et sous réserve d'une dérogation, peuvent solliciter leur entrée directe en classe de 1<sup>ère</sup> Bac pro métiers de l'accueil.

## /// COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES PENDANT LA FORMATION

La formation développe de multiples aspects : Relation avec le public, l'accueil au téléphone, la commercialisation d'un service...

**CONTACTEZ-NOUS**

LYCÉE POLYVALENT  
ENSEMBLE SCOLAIRE SAINT LOUIS  
77 RUE AIMÉ RAMOND  
11000 CARCASSONNE