

# MÉTIERS DE L'ACCUEIL

## Modalités d'accès

Le baccalauréat professionnel est ouvert aux élèves issus de 3<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> PRÉPA-MÉTIERS et seconde générale et technologique qui souhaitent se réorienter.

Année de seconde professionnelle généraliste :

Découverte de la famille des métiers de la relation client.

Choix d'une spécialité à l'issue de la classe de seconde professionnelle (procédure académique).

Le Lycée Charles TILLON propose la spécialité « métiers du commerce et de la vente - option A : animation et gestion de l'espace commercial » et « métiers de l'accueil ».

## Champs d'activités

Le baccalauréat professionnel permet :

- Accueillir le client ou l'utilisateur
- L'informer
- L'assister
- Le conseiller
- Assurer le suivi d'une offre de service
- Assurer le rôle de médiateur dans la réclamation ou le conflit.

## Formations

Formation professionnelle :

- **Accueil** : contact téléphonique et face à face pour informer, orienter, conseiller public/clientèle, gestion des flux, gestion des conflits
- **Gérer la relation la relation commerciale** : offre personnalisée, fidélisation et satisfaction du client, réclamation.
- **Gestion de la fonction d'accueil** : gestion des courriers et colis, gestion des plannings, gestion de l'information, conduite de projet, événementiel.
- Économie - Droit

Accompagnement personnalisé

Co-Intervention (Pratique Professionnelles/Français - Pratiques Professionnelles/Mathématiques)

Chef d'œuvre (démarche de projet)

Période de formation en milieu professionnel de 8 semaines en première et 6 semaines en terminale.

20 semaines sont exigées pour la validation du baccalauréat.

Formation Générale :

- Lettres et Histoire/Géographie - EMC
- Langues vivantes (Anglais - Espagnol)
- Arts Appliqués
- Éducation Physique et Sportive
- Mathématiques
- Prévention Santé Environnement

## Qualités requises / Attentes des entreprises

Ce métier demande plusieurs aptitudes et compétences :

- Un comportement relationnel adapté
- Un sens du service,
- Un sens de l'organisation et de la gestion,
- La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères,
- La maîtrise des outils informatiques, numériques et collaboratifs.

## Poursuites d'étude

- BTS Management Commercial Opérationnel (M.C.O.)
- BTS Négociation Digitalisation Relation Client (N.D.R.C)
- BTS Support à l'Action Managériale (S.A.M)
- BTS Tourisme
- Mention Complémentaire Accueil Réception
- Mention Accueil dans les transports

## Perspectives professionnelles

Vous devenez polyvalent dans le secteur tertiaire en tant que personne chargée de l'accueil, de la vente de services, des opérations de secrétariat et commerciales. Après quelques années d'expérience, vous pouvez obtenir un emploi à responsabilité.

Lycée Charles Tillon  
9, Allée Georges Palante BO 90901 | 35009 Rennes Cedex  
02 99 27 21 00 | ce.0351054f@ac-rennes.fr



Charles

FORMATIONS  
PROFESSIONNELLES

LYCÉE

Tillon

