

## MA Métiers de l'ACCUEIL

Les élèves issus de la seconde Bac pro MRC (Métiers de la relation Client) ont accès à ce bac professionnel, mais également des élèves issus de CAP (sous conditions) et des élèves issus de passerelles entre le lycée technologique et professionnel.

### 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.

#### Programmes de l'enseignement

Enseignement général	<b>15.5 Heures + Accompagnement personnalisé</b>
Enseignement professionnel	16.5 Heures dont <b>2 heures de co-intervention avec un professeurs d'Enseignement Général</b>
PFMP *	8 semaines (2 périodes de formation de 4 semaines)

\* Les périodes de formation en milieu professionnel s'intègrent dans la durée obligatoire légale de 22 semaines nécessaires pour pouvoir obtenir le baccalauréat professionnel.

#### Qualités requises

- Aisance avec les chiffres,
- Bonne écoute,
- Bonne présentation
- Sens de l'organisation,
- Patience,
- Esprit d'Initiative,
- Aimer communiquer

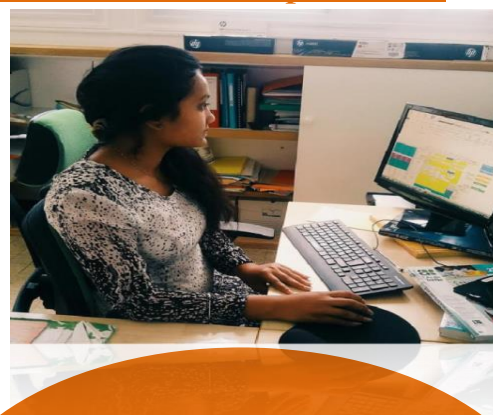
### Les enseignements professionnels sont organisés autour de trois blocs de compétences :

- 1 Gérer l'accueil multicanal
- 2- Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- 3 Gérer la relation commerciale

#### Débouchés :

1/ Insertion professionnelle dans les entreprises recevant du public (secteur marchand ou non marchand), PME, grands groupes de la distribution ou de l'industrie, organismes publics sur des postes de chargé d'accueil, agent d'accueil et d'information, de standardiste, etc...

2/ Possibilité de poursuite d'études en BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) et autres BTS du secteur tertiaire.



Lycée Professionnel Commercial et  
 Hôtelier Auguste Escoffier, 2 rue  
 Georges Baudoux, Pointe de  
 l'Artillerie, BP 371 98845 Nouméa  
 Cedex

<http://weblpch.ac-noumea.nc>

27.63.88