



Construis ton parcours de
réussite !

Les équipes de Charles
Cros t'accompagnent.

APRES LE BAC PRO Métiers de l'accueil

POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLES :

- BTS Tourisme
- BTS MHR
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS Assurance, immobilier

(en alternance ou en formation initiale)

LES DÉBOUCHÉS :

- Chargé(e) d'accueil
- Agent d'accueil et d'information
- Hôte(sse) d'accueil
- Technicien(ne) d'accueil



CONTACTEZ-NOUS

Adresse : Rue Michel VERGES – BP . 1055
11870 – CARCASSONNE CEDEX 9

Tél : 04 68 25 63 63
Fax : 04 68 47 68 71

Email : ce.0110823k@ac-montpellier.fr

Site internet :

<https://charles-cros.mon-ent-occitanie.fr/>



BAC PRO

Métiers de l'Accueil Tourisme et Patrimoine



Suivez-nous sur les réseaux sociaux

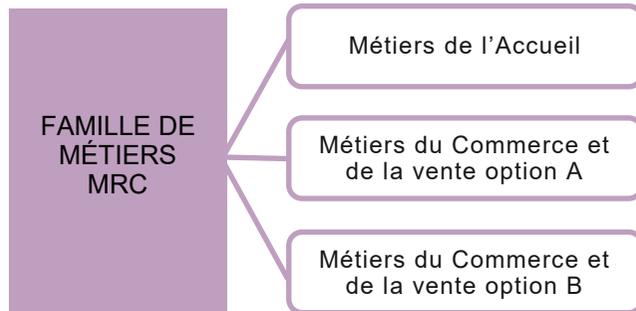
PARCOURS DE FORMATION

Le Bac Pro Métiers de l'Accueil est une spécialité de la famille des métiers « Métiers de la Relation Client »

UN PARCOURS SUR 3 ANS

SECONDE PRO COMMUNE

Objectif : Acquérir des compétences professionnelles communes à la famille de métiers « Métiers de la Relation Client »

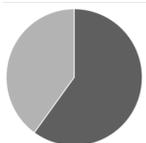


Choix progressif d'une spécialité de bac après la seconde commune

PREMIERE ET TERMINALE

Au Lycée Charles Cros : BAC PRO Métiers de l'accueil

MODALITÉS DES EXAMENS



60% : Epreuves en CCF (Contrôle en cours de formation)
40% : Epreuves ponctuelles
ORAL : Chef d'œuvre soutenu devant un jury

FORMATION BAC PRO Métiers de l'accueil

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

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Français
- Histoire -Géographie – Enseignement moral et civique
- LV : Anglais - Espagnol
- EPS
- Arts appliqués et cultures artistiques

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Gestion de l'information et des prestations
- Gestion de l'accueil multicanal
- Economie - Droit
- Prévention - Santé - Environnement
- Co-intervention (Français, Maths, et Enseignement Professionnel)

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- ➔ Consolidation des connaissances et aide au projet personnel d'orientation

ACTIONS PROFESSIONNELLES

- Téléthon, Sidaction, Journée du handicap
- Maïf, Canope, inauguration hôtel Hilton
- Olympiades des arts de la table, Valrhona
- Fête de la Saint Vincent

PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU

20 semaines de PFMP à réaliser en entreprise sur 3 ans
Possibilité d'effectuer des stages à l'étranger

PROFIL

- Tenue, présentation, posture
- Qualités de communication
- Faculté d'adaptation
- Excellent relationnel, sourire
- Réactivité face à l'affluence
- Méthode et organisation
- Sens de l'écoute et de l'empathie
- Sens des responsabilités et autonomie

LES MISSIONS DU CHARGÉ D'ACCUEIL

- Accueil multicanal: information, orientation et conseil, gestion des flux et des conflits...
- Interface à des fins organisationnelles: Gestion et enrichissement de la base d'information, compte rendu d'activité, gestion des prestations, mise en œuvre de projet.
- Interface dans la relation commerciale: Développement de la relation commerciale, construction d'une offre adaptée, contribution à la satisfaction et la fidélisation du public, gestion des réclamations.

FUTUR EMPLOI

Le chargé d'accueil exerce dans toutes organisations du secteur marchand ou non marchand recevant du public et/ou du trafic téléphonique.

Il véhicule l'image et les valeurs de l'organisation. Il utilise les nouvelles technologies numériques fixes ou nomades connectées ainsi que les outils de communication classiques: téléphone, logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.