



Baccalauréat
Professionnel 3 ans

Niveau IV

Métiers de l'ACCUEIL Label Tourisme

SECTEUR TERTIAIRE

Isabelle Jounaux

Directrice déléguée aux formations professionnelles et technologiques

Mél : isabelle.jounaux@ac-poitiers.fr

Tel : 05 49 44 04 62

COMPÉTENCES DE LA FORMATION

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil ;
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles ;
- Gérer la relation commerciale.

DÉBOUCHÉS

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes.

- Chargé, chargée d'accueil
- Agent, agente d'accueil
- Agent, agente d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse d'accueil
- Technicien, technicienne d'accueil
- Hôte, hôtesse événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléopératrice, télé conseiller, télé conseillère
- Réceptionniste
- Agent, agente d'escale

POURSUITE D'ÉTUDES

- Ce baccalauréat privilégie prioritairement l'insertion dans la vie active.
- Les meilleurs élèves peuvent postuler à une inscription :
 - en BTS tertiaire ;
 - en premier cycle universitaire.



LYCÉE PROFESSIONNEL LE DOLMEN

Lycée des métiers « de la Mode et des Services »

71 rue du Dolmen . 86036 POITIERS Cedex Tél. 05 49 44 04 62

www.lycee-dolmen.com

CONTENU ET SAVOIR-FAIRE à acquérir

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations.

Elle repose sur un cœur de métier qui se décline dans des contextes professionnels divers, selon les spécificités des secteurs d'activités et/ou des organisations. En fonction des situations de travail, ce cœur de métier de l'accueil peut s'élargir à un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique légère.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

Types d'organisations

L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique.

L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

Place dans l'organisation

L'accueil peut être une fonction interne de l'organisation et/ou externalisée. Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux.

L'externalisation induit le recours à un prestataire de services qui peut prendre en charge tout ou partie des missions d'accueil.

ORGANISATION DE LA FORMATION

