

Le lycée Professionnel des Métiers du Tertiaire « Claret » à Toulon élargit sa carte des formations en ouvrant dès cette année scolaire le nouveau **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL Métiers de l'ACCUEIL**.

L'insertion professionnelle visée par les titulaires du baccalauréat **Métiers de l'ACCUEIL** correspond aux emplois ci-dessous :

- Chargé (e) d'accueil
- Agent (e) d'accueil
- Agent (e) d'accueil et d'information
- Hôte(sse) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementielle
- Hôte(sse) standardiste
- Standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'escale (domaine du transport)
- Agent d'accompagnement (domaine du transport)

L'accueil est présent dans toutes les organisations (Secteurs marchands ou non marchands) 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 petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.



Un stage dans quel type d'entreprise ?

- Assurances.
- Agence immobilière.
- Agences d'intérim.
- Locations de véhicules...
- Grande distribution (S.A.V.)
- Secteur du tourisme : Campings, Office de tourisme, chaînes thermales, Auberge de jeunesse, Centre équestre...
- Secteur sportif : club de sport, de remise en forme...
- Collectivités territoriales.
- Préfecture, Mairies, O.P.A.C.
- Hôtellerie restauration.
- Événementiel, centres de vacances.
- Réseaux de transports urbains, Transports collectifs, S.N.C.F.
- Télécommunication, France Télécom, La Poste.
- Concessionnaire automobile (SAV).



Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à prendre contact avec :

Michaël MISTRAL,
Chef de Travaux
Michael.Mistral@ac-nice.fr
04.94.89.96.99

Rémy PISANI,
Proviseur
Remy..Pisani@ac-nice.fr
04.94.89.96.96

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

Métiers De l'Accueil



Formation en trois ans après la troisième
Et à l'issue de la **Seconde Métiers de la Relation Client**

ENSEMBLE



LYCÉE PROFESSIONNEL « CLARET »
LYCÉE DES MÉTIERS DU TERTIAIRE

202, Boulevard Trucy
83000 TOULON

Tél : 04.94.89.96.96 - Fax : 04.94.89.96.97 - ce.0830661t@ac-nice.fr
<http://www.lyceeclaret.com/>



LES OBJECTIFS.....DE FORMATION

La formation se divise en blocs de compétences :

- Bloc n°1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
 - Gérer simultanément les activités
 - Prendre contact avec le public
 - Identifier la demande et traiter la demande
 - Gérer les flux
 - Gérer les conflits
- Bloc n°2 : Gérer l'information et des prestations organisationnelles
 - Gérer les flux
 - Gérer des prestations internes et externes
 - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil
- Bloc n°3 : Gérer la relation commerciale
 - Contribuer au développement de la relation commerciale
 - Satisfaire et fidéliser le public
 - Gérer les réclamations
- Bloc d'Economie-droit
 - Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle
 - Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées



P.F.M.P. : Période de Formation en Milieu Professionnel

Durant cette formation, les élèves effectueront 22 semaines de PFMP répartis de la façon suivante :

- 6 semaines en Seconde
- 8 semaines en Première
- 8 semaines en Terminale

GRILLE HORAIRE

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

Volume horaire de référence (a) correspondant à une durée de 84 semaines d'enseignement, 22 semaines de PFMP et 2 semaines d'examen

	Seconde	Première	Terminale	Total sur 3 ans
ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS				
Enseignement professionnel	330	266	260	856
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	30	28	13	71
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)	30	14	13	57
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	56	52	108
Prévention-santé-environnement	30	28	26	84
Économie-gestion ou économie-droit (selon la spécialité)	30	28	26	84
450 h	420 h	390 h	1 260 h	
ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX				
Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique	105	84	78	267
Mathématiques	45	56	39	140
Langue vivante A	60	56	52	168
Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B (selon les spécialités)	45	42	39	126
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26	84
Éducation physique et sportive	75	70	65	210
360 h	336 h	299 h	995 h	
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d)	90 h	84 h	91 h	265 h
TOTAL DES HEURES	900 h	840 h	780 h	2 520 h
PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL	4 à 6 semaines	6 à 8 semaines	8 semaines	18 à 22 semaines

(a) Volume horaire élève identique quelle que soit la spécialité (2520 h)

(b) La dotation horaire professeur est égale au double du volume horaire élève

(c) Y compris les heures dédiées à la consolidation des acquis des élèves en fonction de leurs besoins à l'issue du test de positionnement en seconde

(d) en terminale : insertion professionnelle (préparation à l'emploi : recherche, CV, entretiens etc.) ou poursuite d'études (renforcement méthodologique etc.)

La tenue professionnelle fait partie intégrante de la formation en entreprise. Le contact fréquent avec le client ou l'utilisateur implique des règles strictes et une tenue vestimentaire « adaptée, soignée et neutre »