

DÉBOUCHÉS

VIE ACTIVE

La finalité du Baccalauréat professionnel est **l'insertion dans la vie active** :

Emplois visés:

Hôte(ss)e d'accueil
Opérateur/Opératrice
Hôte(ss)e événementiel
Hôte(ss)e standardiste
Agent Multiservices
d'accueil
Agent d'escale (transport)

Promotions possibles :

Agent de services
commerciaux
Responsable de
Réservations
Attaché (e) de relations
publiques
Chargé de clientèle
Hôtesse de bord
Chef de réception

Secteurs concernés :

Hôtellerie - Restauration
Grande Distribution
Collectivités
Culture
La Poste
L'Immobilier
Les Banques
Transports collectifs
Services de santé



POURSUITE D'ÉTUDES

Il est possible avec un bon dossier d'intégrer des **formations d'enseignement supérieur** et notamment un BTS.

Pour nous contacter



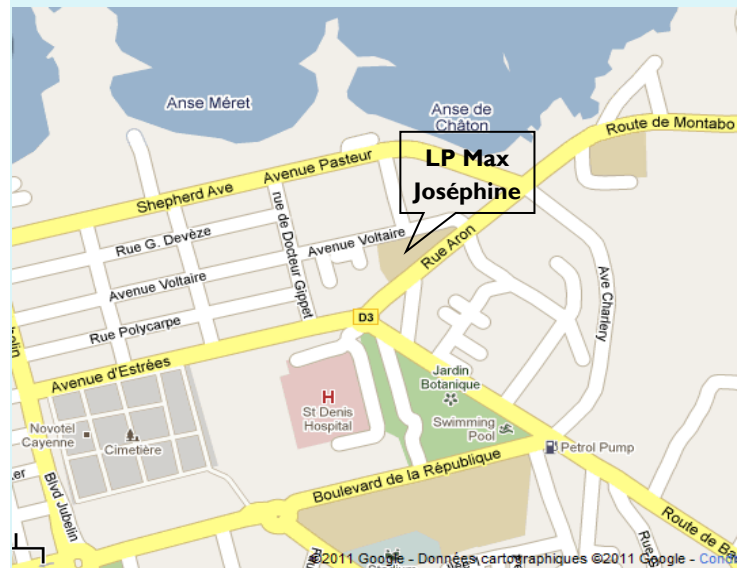
Avenue VOLTAIRE - BP 5019
97300 Cayenne Cedex

☎ 05-94-25-39-66

☎ 05-94-30-00-39

✉ ce.9730003r@ac-guyane.fr

🌐 lp-max-josephine.eta.ac-guyane.fr/



Lycée Professionnel
Max Josephine
Académie de la Guyane

Baccalauréat professionnel

Métiers de l'accueil



RECRUTEMENT

Après la 3^e de collège vous intégrez une 2nde professionnelle Métiers de la Relation Clients, puis vous choisissez entre les 2 baccalauréats professionnels dont un à deux options.

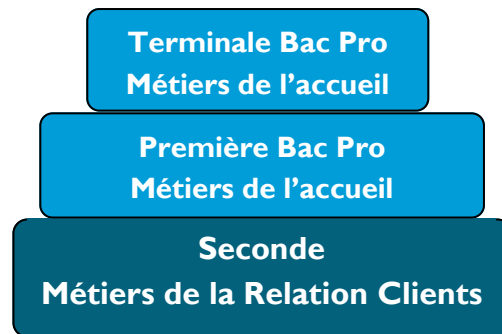
Après une Seconde générale ou technologique, ou encore après certains CAP (et selon certains critères), intégration directe en Première professionnelle.

⇒ Métiers du Commerce et de la Vente

- A : Animation et gestion de l'espace commercial
- B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

⇒ **Métiers de l'accueil**

PARCOURS



PROFIL ATTENDU / QUALITES REQUISES

- ◆ Comportement relationnel adapté,
- ◆ Sens de l'écoute, empathie, réserve, discrétion, politesse,
- ◆ Résistance au stress,
- ◆ Sens du service (disponibilité confidentialité, souci de la qualité...) et de l'organisation (réactivité, gestion des priorités),

CONTENU DE LA FORMATION

L'Enseignement professionnel

⇒ 3 blocs d'enseignement professionnel :

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

⇒ Économie/Droit

⇒ Prévention-Santé-Environnement

L'enseignement général

⇒ Français

⇒ Histoire / Géographie / Enseignement Morale et Civique

⇒ LV1 (Anglais) et LV2 (Portugais, Espagnol)

⇒ Mathématiques

⇒ Arts appliqués

⇒ Éducation physique et sportive

Des enseignements transversaux faisant appel à des compétences générales et professionnelles :

⇒ Consolidation, Accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation

⇒ Co-intervention

enseignement professionnel/Mathématiques

enseignement professionnel/français

⇒ Réalisation d'un chef d'œuvre (en 1^e et T^{le})

Les Période de formation en Milieu Professionnel (PFMP)

*La durée de la formation en milieu professionnel est de **22 semaines** réparties sur les 3 années.*

*Ces périodes font partie intégrante de la formation et sont **obligatoires**.*

UNE FORMATION UTILISANT LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

- ◆ Outils numériques fixes ou nomades et multimédias : bornes interactives, automates, tablettes, objets connectés
- ◆ Téléphone standard
- ◆ Logiciels bureautiques (tableur, texteur, base de données)
- ◆ Messagerie électronique
- ◆ Internet
- ◆ Application internes spécifiques ou non à l'accueil

DE SOLIDES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- ⇒ Gérer simultanément les activités
- ⇒ Prendre contact avec le public
- ⇒ Identifier la demande
- ⇒ Traiter la demande
- ⇒ Gérer les flux
- ⇒ Gérer les conflits
- ⇒ Gérer l'information
- ⇒ Gérer des prestations internes et externes
- ⇒ Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil
- ⇒ Gérer la relation commerciale
- ⇒ Contribuer au développement de la relation commerciale
- ⇒ Satisfaire et fidéliser le public
- ⇒ Gérer les réclamations



Dans 3 catégories d'accueil :

Accueil sédentaire

Entreprise, Association, Administration

Accueil événementiel

Salon, Foire

Accueil dans les transports

Aéroport, Gare et société de transport

La tenue professionnelle fait partie intégrante de la formation.

Le contact fréquent avec le client ou l'utilisateur implique des règles strictes et une tenue vestimentaire « adaptée, soignée et neutre »