

Bac Pro

MA

Métiers de l'Accueil

Bac professionnel

DIPLÔME DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Niveau IV – durée : 2 ans

NOMBRE DE PLACES : 15

Ce bac professionnel 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 multi-services d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.
- Il maîtrise **les logiciels de bureautique** ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.
- Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations.
- Il a également des **compétences commerciales**.
- Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

<https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/bac-pro-metiers-de-l-accueil-ex-bac-pro-accueil-relation-clients-et-usagers>

Conditions d'inscription & d'admission

Après la classe de 2^{nde} (procédure AFF.EL.NET)

■ QUALITÉS & COMPÉTENCES

- Bon niveau en langues vivantes
- Sens du contact
- Bonne présentation corporelle et vestimentaire
- Bonne maîtrise du français

ENSEIGNEMENT HEBDOMADAIRE

GÉNÉRAL

- Français
- Histoire- Géographie- EMC (Education Morale et Civique)
- Mathématiques
- Sciences physiques
- Langues vivantes (Anglais et Espagnol)
- EPS (Education Physique et Sportive)
- Arts appliqués & Cultures artistiques
- Accompagnement personnalisé
- Economie et droit

PROFESSIONNEL

- Enseignement professionnel
- Co-intervention et chef d'œuvre
- PSE (Prévention Sécurité Environnement)

PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

22 semaines sur 3 ans

<https://www.onisep.fr/Cap-vers-l-emploi/Stages-en-entreprises/Stages-en-entreprise-vos-questions-nos-reponses>

■ POURSUITES D'ÉTUDES

Le titulaire du bac professionnel MCVB pourra poursuivre ses études pour l'obtention d'un diplôme de l'enseignement supérieur :

- **Mention Complémentaire Accueil dans les transports**
- **Mention Complémentaire Accueil réception**
- **BTS Gestion de la PME**
- **BTS MCO** (Management Commercial Opérationnel)
- **BTS NRC** (Négociation et digitalisation de la relation client)
- **BTS Support à l'action managériale**
- **BTS Tourisme**