

Objectifs de formation

- Accueil en entreprise, administration ou association (accueil physique et téléphonique)
- Accueil évènementiel lié à des évènements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses)
- Accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) caractérisé par des missions d'informations, de médiation et de gestion de flux
- En complément de ces activités d'accueil, réalisation d'opérations commerciales (vente de services) ou opérations de secrétariat

Qualités nécessaires

- Bonne maîtrise du français
- Bon niveau en langues vivantes
- Bonne présentation corporelle et vestimentaire
- Sens du contact, de l'accueil et de l'organisation

Conditions d'admission et durée de la formation

- Trois années (une formation polyvalente en seconde « tertiaire commercial », une spécialisation en première et terminale)
- Accessible après une troisième générale de collège ou une seconde de lycée général et technologique

Contenu de la formation en 1^{ère} année

Enseignement général (14 h50 en moyenne)

- Français
- Histoire - Géographie
- Éducation à la citoyenneté
- LV1 - Anglais
- LV2 - Italien ou Espagnol
- Mathématiques
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Éducation physique et sportive
- Accompagnement personnalisé

Enseignement professionnel (16,50 h)

- Démarche commerciale
- Techniques relationnelles
- Méthodologie de projet
- Organisation et communication
- Economie et Droit
- Enseignements généraux liés à la spécialité
- Prévention Santé Environnement
- Activité de projet

Règlement d'examen

	Épreuve	Coeff	Durée	Mode	
Enseignement professionnel	E 11	Economie Droit	1	CCF(*)	
	E 12	Mathématiques	1	CCF(*)	
	E 2	Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	4	4:00	Écrit
	E 31	Analyse de la fonction accueil et projet	4		CCF (*)
	E 32	Accueil au téléphone	2		CCF (*)
	E 33	Accueil en face à face	2		CCF (*)
	E 34	Prévention santé environnement	1		CCF (*)
Enseignement général	E 41	Langue vivante 1	2	CCF (*)	
	E 42	Langue vivante 2	2	CCF (*)	
	E 51	Français	2,5	2:30	Écrit
	E 52	Histoire-géographie	2,5	2:00	Écrit
	E 6	Arts appliqués et cultures artistiques	1		CCF (*)
	E 7	Éducation physique et sportive	1		CCF (*)
Fac	UF 1	Langue vivante		0:20	Oral

Période de formation en entreprise

6 semaines en seconde,
8 semaines en première,
8 semaines en terminale (soit 22 semaines)

Débouchés

- Hôtesse, chargé(e) d'accueil, agent multiservices, télé conseiller(e), agent de comptoir, d'escalier
- Dans les banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie restauration

Suites d'études possibles

La finalité du bac professionnel est l'entrée dans la vie active, mais les meilleurs élèves, avec une forte motivation, peuvent faire une demande de poursuite d'études en :

- BTS Assurances
- DUT Information Communication
- DUT Techniques de commercialisation

Capacité d'accueil

1 division (24 élèves)
ou une demi-division (15 élèves)

