

Les métiers de l'accueil : des secteurs professionnels très variés

Chargé(e) d'accueil, agent d'accueil, hôte (esse) d'accueil, standardiste ... Les dénominations sont nombreuses pour un métier qui peut s'exercer dans tout type d'entreprise, publique ou privée, et dans tous les domaines : culture, loisirs, transport, tourisme, social, médical, commerce.

Premier contact dans un office de tourisme, un hôtel, un magasin, un hôpital, une entreprise ... l'agent d'accueil est la première image représentative d'un lieu, d'un site, d'une ville.

Formé aux techniques relationnelles, l'agent d'accueil répond aux demandes de renseignements des visiteurs qu'il reçoit. Il les oriente et peut aussi les accompagner, si nécessaire, jusqu'à leur lieu de rendez-vous ou les faire patienter en veillant à leur confort. Il contrôle l'accès à un lieu, vérifie l'identité des visiteurs, remet des badges, gère des invitations. Il a, ou peut avoir des contacts avec des personnes étrangères (clients, fournisseurs, touristes, salariés de l'entreprise). Dans certaines structures, l'agent d'accueil identifie les besoins, conseille et traite les demandes des clients ou usagers, en face à face ou à distance (téléphonique ou numérique). Il évalue leur satisfaction, prend en charge les réclamations.

Doté de 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. Pour répondre aux interrogations des clients, l'agent d'accueil se tient au courant de l'actualité de son entreprise.

L'agent d'accueil peut se voir confier des tâches administratives ou logistiques annexes (réservations d'hôtel, prise de rendez-vous, suivi des fournitures, gestion de planning etc ...) et être amené à effectuer certains travaux de saisie et de mise sous pli de courriers. Il maîtrise certains équipements (standard téléphonique, ordinateur, outils de communication mobile et internet, bornes interactives ...) ainsi que des logiciels spécifiques (gestion de salles de réunion, agenda partagé)

Le relationnel se trouve donc au cœur de ce métier : Sourire, courtoisie, diplomatie, patience, goût pour le contact humain, sont autant d'éléments indispensables pour exercer cette fonction.

Côté pratique :

- Recrutement -

La classe de seconde 2MRC (Métiers de la relation client) est commune à trois spécialités (Commerce, Vente et Accueil). Le choix de la spécialité «Accueil» s'effectue en fin de seconde. Des élèves de seconde générale peuvent également rejoindre la formation.

- Accès, hébergement -

La proximité immédiate de la gare et des horaires aménagés facilitent leur venue. L'établissement propose également des solutions d'internat et un restaurant scolaire.



Cité scolaire Paul Duez

Lycée Professionnel Louise de Bettignies
Boulevard paul Bezin. 59407 CAMBRAI
tél : 03.27.730.730 - fax : 03.27.730.738



Campus des métiers et des qualifications
« Image numérique et industries créatives »



- BAC PRO Métiers de l'accueil -
Accueillir, Orienter, Informer, Conseiller, Vendre



Cité scolaire P.Duez - L. de Bettignies
Boulevard paul Bezin. CAMBRAI tél : 03.27.730.730 - fax : 03.27.730.738

SE FORMER :

le Bac pro Accueil

et ensuite ...

Vous avez le goût des contacts humains, le sens du service et de l'organisation. Vous souhaitez exercer un métier à dominante relationnelle, préparer votre avenir durant deux années en vous formant aux métiers de la relation Client. Rencontrez durant votre formation des professionnels avec lesquels vous pourrez acquérir et approfondir vos compétences. Validez vos diplômes qui vous permettront de poursuivre des études dans l'enseignement supérieur.

- Enseignement Professionnel -

- Gestion de l'accueil multicanal (information, orientation, conseil)
- Gestion de l'information et des prestations organisationnelles
- Gestion de la relation commerciale
- Enseignement professionnel en co-intervention (mathématiques et français)
- Réalisation d'un chef d'œuvre
- Prévention Santé Environnement
- Économie-Droit

- Enseignement Général -

- Français, Histoire Géographie et enseignement moral et civique
- Mathématiques
- LV1 (Anglais) - LV2 (Espagnol)
- Arts appliqués et culture artistique
- Éducation Physique et Sportive

- Stages en entreprise -

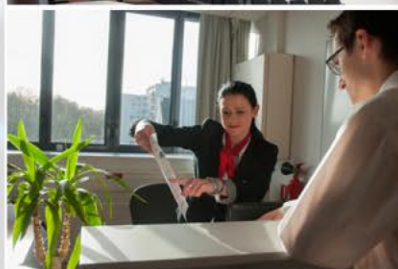
- 6 périodes de stage, réparties sur 3 ans
- 22 semaines de stage au total

- Actions ponctuelles -

- Accueil lors des journées Portes Ouvertes du Lycée
- Accueil des spectateurs au théâtre de Cambrai
- Forum Job avec le PIJ de Cambrai
- Forum de recrutement avec le Rotary Club de Cambrai

- Diplômes validés -

- BEP MRCU (Métiers de la Relation Clients et Usagers)
- BAC Professionnel Métiers de l'accueil



ACCUEILLIR COMMUNIQUER ECOUTER
QUESTIONNER FAIRE PATIENTER INFORMER
CONSEILLER ORIENTER VENDRE
ASSISTER REFORMULER PLANIFIER

- Les poursuites d'études -

Avec un bon dossier scolaire ou une mention à l'examen, le baccalauréat professionnel est un excellent tremplin vers les BTS tertiaires et commerciaux en formation ou en alternance :

- MCO : Management Commerce Opérationnel
- NDRC : Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- PIM : Profession Immobilière
- Gestion de la PME

Des mentions complémentaires en 1 an sont possibles :

- Accueil Réception
- Accueil dans les transports

- Les débouchés professionnels -

Les emplois de l'accueil et de la relation aux clients ou aux usagers prennent des dénominations différentes selon le secteur d'activité. Il est donc possible d'accéder à la vie active en qualité de :

- chargé(e) d'accueil
- hôte(esse) en événementiel
- hôte(esse) opérateur(trice)
- hôte(esse) standardiste
- télé-hôte(esse)
- téléconseiller(ère)
- agent d'escalade (domaine du transport)
- agent multiservices d'accueil (hôpitaux ...)
- Technicien(ne) d'accueil

