

<https://dumezil.lycee.ac-normandie.fr/?BAC-Professionnel-Accueil-Relation>



Lycée Georges Dumézil  
Route d'Ivry BP 909 - 27207 VERNON - 02 32 71 23 00

# Tertiaire : seconde MRC et bac pro Métier de l'accueil

- Formations - Voie professionnelle - Tertiaire : seconde MRC et bac pro Métier de l'accueil -



Date de mise en ligne : vendredi 13 avril 2012

---

Copyright © Lycée Georges Dumézil - Tous droits réservés

---

**Après la troisième une formations commerciales adaptées aux entreprises**

## Objectifs de la formation

L'élève étudie l'expression écrite et surtout orale, apprend l'usage d'un vocabulaire professionnel, d'une langue étrangère, les procédures d'accueil (prise de contact, techniques de filtrage, analyse et traitement de la demande, gestion des rendez-vous, prévention des situations difficiles) et la gestion de l'information liée à l'accueil. Il est formé à recevoir et à répondre en face à face ou au téléphone, et à donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs et/ou des appelants en prenant en compte leurs spécificités. L'apprentissage des techniques d'enquête lui permet de participer à l'amélioration de l'image de l'organisation qui l'emploie. L'élève acquiert les techniques de vente de services ou de produits et celles du secrétariat (gestion du courrier, des fournitures, du matériel, des demandes de prestations externes). Il se familiarise avec les bases de données, les argumentaires et plans d'appel téléphonique, les outils de communication, les logiciels et applications informatiques (courrier électronique, annuaire interne, planning de réservation de salle, de prêt de matériel,...).

Dans certains établissements, les élèves peuvent s'inscrire à l'unité professionnelle facultative « secteur sportif » à condition d'avoir réalisé un stage d'au moins 6 semaines dans une structure sportive. Les bacheliers titulaires de cette unité facultative obtiendront automatiquement certaines unités capitalisables des BP JEPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport).

... en cliquant sur l'icône

