

## Les emplois

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé d'accueil
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste
- Télé-hôte(sse), Télé-hôte(sse) conseiller(ère)
- Agent d'escale (domaine du transport)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux, cliniques, administrations)

## Profil en sortie de 3<sup>ème</sup>

- Un profil relationnel adapté (sens de l'écoute, empathie, discrétion, politesse, courtoisie, confidentialité, résistance au stress)
- Le sens du service (disponibilité, serviabilité, souci de la qualité)
- Le sens de l'organisation (gestion des priorités, réactivité dans l'action, respect des consignes données)
- L'adhésion à la culture d'entreprise



## Et après le bac ?

**Insertion professionnelle immédiate et porteuse d'emplois**

OU

- BTS MUC - NRC
- BTS Professions immobilières
- BTS Communication des entreprises
- BTS AGTL - VPT - Hôtellerie
- Mentions complémentaires : Accueil - réception/accueil dans les transports

## Lycée Professionnel Jeanne d'Arc



2 bis Boulevard Toussaint Lucas  
95130 FRANCONVILLE

☎ 01.34.13.75.56 📠 01.34.13.99.80

Email : [institution-jdarc@wanadoo.fr](mailto:institution-jdarc@wanadoo.fr)  
<http://www.jeannedarc-franconville.fr>

## Une nouvelle voie de réussite professionnelle



## Le Baccalauréat Professionnel Accueil Relation Clients Usagers

Formation de qualité et ouverte sur l'avenir !

Formation en

milieu Professionnel



## Un métier d'avenir...

**Les emplois sont regroupés autour de 3 grandes catégories d'activités :**

- L'accueil en entreprise, administration ou association
- L'accueil événementiel lié à des événements ponctuels
- L'accueil dans les transports

**Les organisations concernées :**

- Agences de communication (accueil événementiel : salons, forums, congrès...)
- Studios de production d'émissions de télévision
- Banques, agences immobilières, La Poste...
- Hôtels, agences de voyage, offices du tourisme...
- Transports collectifs (gare, aéroport, entreprise de location de voitures, ambulances...)
- Musées, centres culturels, théâtres...
- Hôpitaux, cliniques, centres de santé...
- Entreprises commerciales (point accueil, SAV), entreprises industrielles
- Administrations, collectivités territoriales, mairies...
- Associations



## Vos missions

- Accueil des visiteurs et remise de badges
- Gestion du standard téléphonique
- Gestion du courrier et courriel
- Réservation des salles de réunion
- Organisation de l'espace d'accueil
- Vente de produits et de services
- Maîtrise d'équipements professionnels (standard téléphonique, matériel nomade, machine à badges, gère-file, machine à affranchir, caisse enregistreuse...) et de logiciels spécifiques (suite bureautique, logiciels de gestion commerciale, de réservation, de messagerie...)



Seconde  
Première  
Terminale

**Certification intermédiaire :**

**BEP Métiers de la relation Clients et Usagers**

**Horaire hebdomadaire moyen :**

- **Formation professionnelle (environ 15 h)**
- **Formation générale (environ 17 h)**

**Objectifs :**

- Accueillir et orienter, en face à face ou au téléphone
- Traiter les activités connexes à l'accueil
- Répondre aux demandes et aux attentes
- Vendre des services ou des produits associés à l'accueil
- Assurer le suivi et la satisfaction de l'interlocuteur.

**Périodes de formation  
en milieu professionnel (PFMP)**

La durée est de **22 semaines**  
réparties **sur les 3 années de formation.**

