



**Baccalauréat Professionnel**  
**Accueil-Relation**  
**Clients-Usagers**

**LYCEE PROFESSIONNEL PRIVE JEANNE D'ARC**  
**2 bis bd Toussaint Lucas**  
**95130 FRANCONVILLE**  
**01 34 13 56 75**

# Champ d'activité



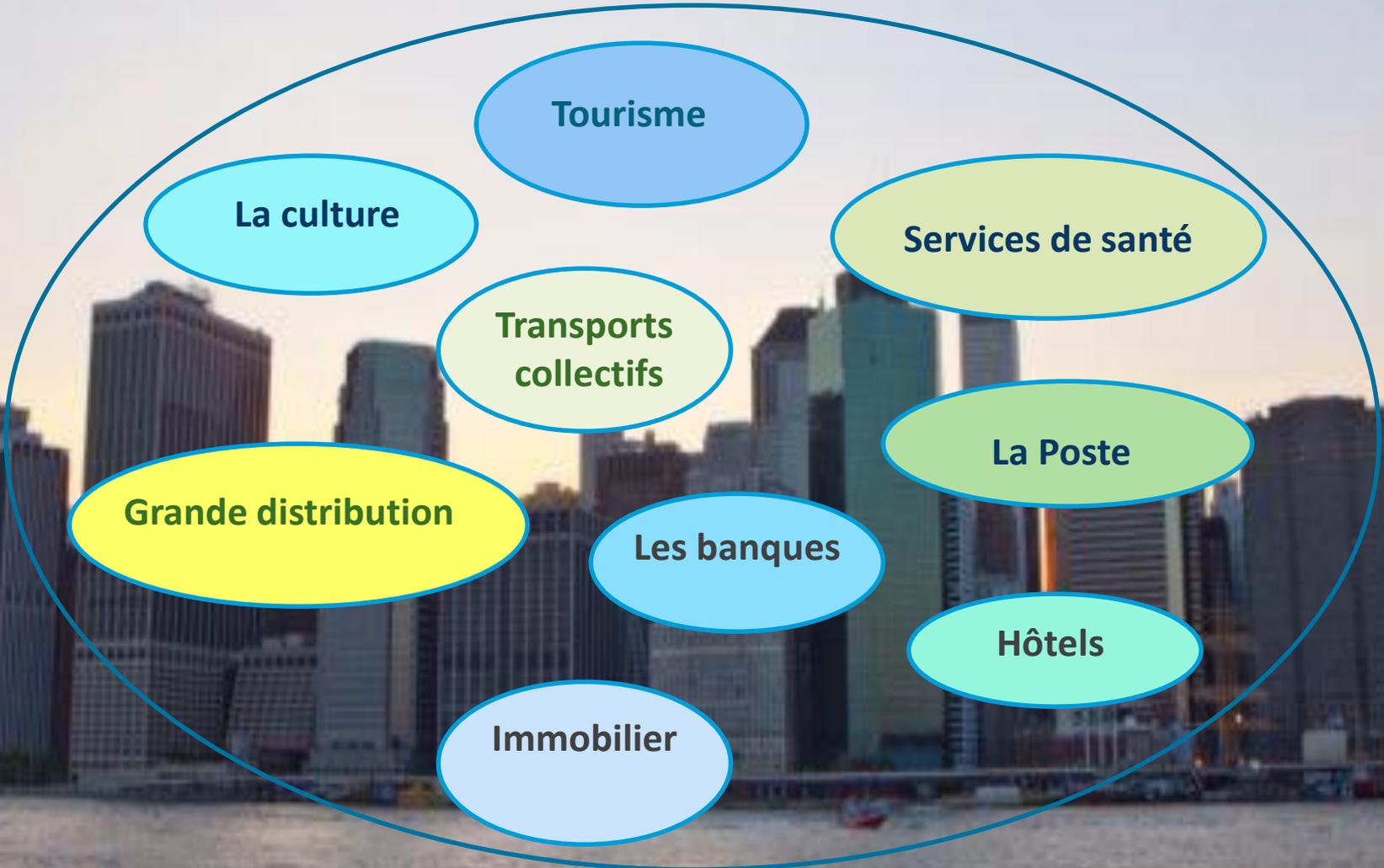
## Trois catégories d'accueil

**Accueil sédentaire :**  
entreprise,  
administration,  
association

**Accueil  
événementiel :**  
Salons, congrès, forums,  
séminaires, portes ouvertes...

**Accueil dans les  
Transports :**  
gares, aéroports,  
agences de location de  
voitures, vedettes fluviales,  
ambulances...

# Types d'organisations



# Les emplois concernés



- ✓ Hôte(sse) d'accueil
- ✓ Chargé(e) d'accueil
- ✓ Hôte(sse) événementiel
- ✓ Hôte(sse) polyvalent(e) volant(e)
- ✓ Agent d'escale d'accompagnement, d'accueil (transports)
- ✓ Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- ✓ Hôte(sse) standardiste
- ✓ Télé – hôte(sse), télé conseiller(ère)

# Deux activités récurrentes



Accueil

Visiteurs, clients, usagers

Trafic téléphonique

# Conditions générales d'exercice



Attitude

Comportement

Tenue

Image de  
l'organisation

# Qualités requises



- ↳ **Sens de l'écoute**
- ↳ **Réserve, discrétion, confidentialité**
- ↳ **Politesse, courtoisie, disponibilité**
- ↳ **Résistance au stress**
- ↳ **Sens de l'organisation**
- ↳ **Adhésion à la culture d'entreprise**
- ↳ **Respect des consignes**

# Deux impératifs d'exercice

Maîtrise d'une langue étrangère



Utilisation des technologies  
Équipements/logiciels



# 5 activités professionnelles



- **A1** - L'accueil des personnes en face à face
- **A2** - L'accueil téléphonique
- **A3** - Gestion de la fonction d'accueil
- **A4** - La vente de services ou de produits associée à l'accueil
- **A5** - Les activités administratives connexes à l'accueil

# Période de formation en milieu professionnel



Elles doivent s'effectuer dans **au moins** deux des domaines professionnels suivants :

- ✓ accueil sédentaire
- ✓ accueil dans les transports
- ✓ accueil en événementiel.