



BAC Professionnel ACCUEIL ARCU (Accueil Relation Clients/Usagers)

Les activités du chargé d'accueil

Selon le type d'organisations (*marchandes ou non marchandes*) et le secteur d'activité, **les fonctions** des personnes **chargées de l'accueil** sont diverses mais se ramènent à **trois grandes catégories d'activités** :

- l'accueil sédentaire (en entreprise, administration ou association) qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil évènementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports de voyageurs (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des **opérations commerciales**, notamment **la vente de services** ou des **opérations de secrétariat**.

Les métiers visés

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité :

- | | |
|--|---|
| ✓ Hôte(sse) d'accueil | ✓ Hôte(sse) polyvalent(e) |
| ✓ Chargé(e) d'accueil | ✓ Agent multiservices d'accueil (hôpitaux) |
| ✓ Hôte(sse) opérateur/opératrice | ✓ Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport de voyageurs) |
| ✓ Hôte(sse) évènementiel(le) | ✓ Agent d'accompagnement (domaine du transport de voyageurs) |
| ✓ Hôte(sse) standardiste, standardiste | |
| ✓ Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère) | |

Le personnel d'accueil peut évoluer vers les métiers suivants : responsable d'équipe, responsable de standard, assistant(e) spécialisé(e), responsable de site, hôte(sse) volant(e), chargé(e) de planning des hôte(sses) volant(e)s.

Dans quels types d'organisations ?

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activités. Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

- | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|
| ✓ Banques | ✓ Culture | ✓ Immobilier |
| ✓ Services de santé | ✓ La Poste | ✓ Grande distribution |
| ✓ Tourisme | ✓ Transports collectifs | ✓ Hôtellerie-Restauration |

Durée des études

Trois années scolaires, dont **22 semaines de période de formation en milieu professionnel** (2 x 3 semaines en 2nde, 2 x 4 semaines en 1^{ère} et 2 x 4 semaines en Terminale).

Qualités requises

- | | |
|---|--|
| ● Excellente présentation, sourire et diplomatie, | ● Esprit d'initiative, |
| ● Sens de l'écoute, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie, | ● Rigueur, organisation, disponibilité, |
| ● Résistance au stress | ● Maîtrise d'une langue étrangère au moins (une seconde langue est un avantage). |
| ● Facilités d'élocution et d'intégration, | |



ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL (16,50 h)	ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL (13,5 h)
<ul style="list-style-type: none"> ● Français / Histoire Géographie ● Langues vivantes I et II ● Mathématiques ● Prévention Santé Environnement ● Éducation Civique, Juridique et Sociale ● Éducation Artistique - Arts Appliqués ● Éducation Physique et Sportive 	<ul style="list-style-type: none"> ● L'accueil en face à face, ● L'accueil téléphonique, ● La gestion de la fonction accueil, ● La vente de services ou de produits associée à l'accueil, ● Activités administratives connexes à l'accueil, ● Economie et Droit.