

Bac Pro Métiers de l'accueil

Qu'est-ce qu'on apprend ?

- **Accueillir** des visiteurs, des clients, des usagers
- **Répondre au téléphone**
- **Apprendre les techniques relationnelles** pour proposer le meilleur accueil
- **Utiliser les outils téléphoniques et les logiciels de bureautique** (Word, Excel)
- **Traiter les demandes** du public en face-à-face ou par téléphone
- **Évaluer** la satisfaction du public
- **Prendre en charge les réclamations**
- **Développer des compétences commerciales** : savoir vendre des services ou des produits liés à l'accueil et participer à la fidélisation de la clientèle
- **Maîtriser** au moins **une langue étrangère**

Pour travailler où ?

- **Services d'accueil** dans tous les lieux recevant du public :
 - administrations
 - grandes entreprises
 - structures touristiques
 - hôpitaux
 - transports

Pour quels métiers ?

- **Agent-e d'accueil**
- **Réceptionniste**

Où se former dans le secteur ?

En lycée professionnel :

- Lycée J. Curie à Dammarie-les-Lys
- Lycée S. Delaunay à Cesson
- Lycée A. Carême à Savigny-le-Temple (internat)

En apprentissage :

Pas de formation à proximité

Et après ce Bac Pro ?

Vous pourrez travailler directement, ou poursuivre vos études en :

- BTS Management Commercial Opérationnel (2 ans)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (2 ans)
- BTS Tourisme (2 ans)
- Formations complémentaires (1 an) dans le domaine de l'accueil réception, de l'accueil dans les transports...

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente

OPTION A : Animation et gestion de l'espace commercial

Qu'est-ce qu'on apprend ?

- **Accueillir** des clients, les **conseiller**, vérifier qu'ils sont satisfaits
- **Suivre** les commandes, les réclamations
- **Donner envie** aux clients d'acheter : **aménager** les espaces, **organiser** des ventes privées, des promotions...
- **Gérer le magasin** : vérifier qu'il ne manque jamais de produits, ranger les rayons

Pour quels métiers ?

- **Vendeur-euse** en magasin, en grande surface
- **Commerçant-e** en alimentation : épicier-ère, crémier-ère, vendeur-euse en boulangerie...
- **Contrôleur-euse** dans les transports
- **Télévendeur-euse** (par téléphone)
- **Vendeur-euse E-commerce** (par Internet)

Où se former dans le secteur ?

En lycée professionnel :

- Lycée S. Signoret à Vaux-le-Pénil
- Lycée A. Carême à Savigny-le-Temple (internat)
- Lycée S. Delaunay à Cesson
- Lycée H. Becquerel à Nangis
- Lycée la Tour des Dames à Rozay-en-Brie

- Lycée privé Saint-Aspais à Melun (payant, internat)
- Lycée privé Blanche de Castille à Fontainebleau (payant, internat)

En apprentissage :

- CFA UTEC à Avon et à Provins
- CFA IMA à Saint-Germain-Laval (Montereau, internat)



Pour travailler où ?

- **Boutiques indépendante** : être son propre patron
- **Enseignes** (chaînes de magasins)
- **Grandes surfaces, centre commerciaux, supermarché, supérette...**
- **Centres d'appel téléphoniques**
- **Services commerciaux d'un site Internet**
- **Services commerciaux d'entreprises publiques**

Et après ce Bac Pro ?

Vous pourrez travailler directement, ou poursuivre vos études en :

- BTS Management Commercial Opérationnel (2 ans)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (2 ans)
- BTS Gestion des Transports et Logistique Associée (2 ans)
- Formations complémentaires (1 an) dans différents domaines : décoration, e-commerce, vente de produits de bricolage, etc...

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente

OPTION B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Qu'est-ce qu'on apprend ?

- **Rechercher des nouveaux clients**, en leur téléphonant, en se déplaçant, en leur envoyant des mails
- **Donner rendez-vous aux clients** pour les conseiller, jusqu'à la signature du contrat
- **Réaliser une vente** : présenter le produit aux particuliers ou aux entreprises pour les convaincre d'acheter
- **Réaliser le suivi des ventes**
- **Rester en contact avec les clients** pour qu'ils reviennent

Pour quels métiers ?

- **Conseiller-ère commercial-e**
- **Télévendeur-euse**
- **Vendeur-euse représentant-e**

Pour travailler où ?

- Agences immobilières
- Concessionnaires automobiles
- Services commerciaux des entreprises : vendre les produits d'une marque à des particuliers ou à des entreprises

Où se former dans le secteur ?

En lycée professionnel :

- Lycée S. Signoret à Vaux-le-Pénil
- Lycée A. Carême à Savigny-le-Temple (internat)
- Lycée F. Tristan à Montereau-Fault-Yonne

- Lycée privé B. Castille à Fontainebleau (payant, internat)

En apprentissage :

Pas de formation à proximité

Et après ce Bac Pro ?

Vous pourrez travailler directement, ou poursuivre vos études en :

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (2 ans)
- BTS Management Commercial Opérationnel (2 ans)
- BTS Technico-Commercial (2 ans)
- Formation Complémentaire (1 an)
Assistance Conseil Vente à Distance

