

## BAC PRO MA (2<sup>nd</sup> MRC) Métiers de l'Accueil

### ➤ **Mission**

Le poste consiste à :

- Accueillir ;
- Fournir assistance, information, conseil ;
- Traiter des situations relationnelles difficiles (réclamations, conflits...)
- Assurer la prestation d'un service de qualité.
- Vendre des services marchands et non marchands

### ➤ **Organisation des études**

- **Durée :**

3 ans, recrutement après une classe de troisième.

- **Enseignement général :**

Mathématiques, Français, Histoire, Géographie, Langue vivante A et B, Arts appliqués, Éducation physique et Sportive, EMC.

- **Enseignement professionnel :**

L'activité du vendeur s'articule autour de 3 blocs de compétences

- **Bloc 1 :** Gérer l'accueil omnicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- **Bloc 2 :** Gérer l'information et les prestations organisationnelles
- **Bloc 3 :** Gérer la relation commerciale et d'autres disciplines : Prévention Santé Environnement, Economie-Droit

### ➤ **Stages en entreprises**

- 8 semaines en classe de Seconde réparties sur 3 périodes ;
- 8 semaines réparties sur 2 périodes, en classe de Première ;
- 8 semaines réparties sur 2 périodes, en classe de Terminale.

### ➤ **Qualités Requises**

- Excellente présentation : tenue et attitude ;
- Rigueur et sens de l'organisation ;
- Maîtrise de la communication orale ;
- Qualités relationnelles.

### ➤ **Poursuite des études**

- Mention complémentaire (1 an) : Accueil Réception, Accueil dans les transports.
- BTS : NDRC, MCO, Tourisme, Communication.

### ➤ **Insertion Professionnelle**

Dans des secteurs professionnels variés :

- Entreprises de location (véhicules, équipements et matériel...)
- Services après-vente, relations clientèle au sein d'entreprises privées ou publiques ;
- Entreprises de transport de voyageurs
- Agence de voyage
- Agence immobilière

