

L'examen

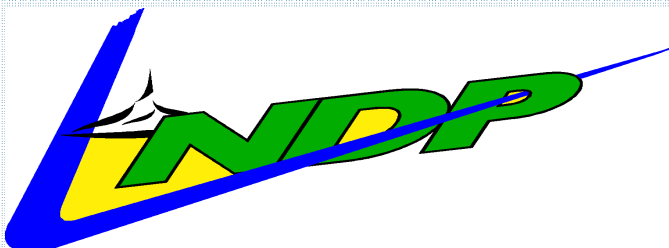
DÉROULEMENT DE L'EXAMEN DU BAC PRO Accueil-Relation Clients et Usager	Coeff.	Durée	Forme
E1 Epreuve Scientifique et Technique	2		
Sous-épreuve E11: Economie Droit	1	30 min	CCF oral
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1	2x45 min	CCF écrit
E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	4	4h	Ponctuelle
E3 Situation professionnelle d'accueil	9		
Sous-épreuve E 31 : analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	4	2x30 min	CCF oral
Sous-épreuve E 32 : Accueil au téléphone	2	35 min	CCF oral
Sous-épreuve E 33 : Accueil en face à face	2	-	CCF oral
Sous-épreuves E 34 : Prévention santé environnement	1	-	CCF
E4 : Langues vivantes	4		
E41 : Epreuve de langue vivante 1	2	15 min	CCF oral
E42 : Epreuve de langue vivante 2	2	15 min	CCF oral
E5 : Culture générale : français, histoire géographie	5		
E51 : Français	2,5	2h30	Ponctuelle
E52 : Histoire, Géographie, éducation civique	2,5	2h	Ponctuelle
E6 Education artistique-Arts appliqués	1	-	CCF
E7 Epreuve d'éducation physique et sportive	1	-	CCF
Epreuve facultative de langue vivante	1	20mn	orale

Les débouchés

Au terme de sa formation, le titulaire du bac pro Accueil pourra poursuivre ses études :

MC en Accueil Réception	Certificat Hôtesse d'accueil, réceptionniste
FCIL Assistant Import-Export Bilingue	BTS Assistant de manager
BTS Assistant de Gestion	BTS NRC
BTS MUC	BTS Gestion hôtelière
BTS Animation et Gestion Touristiques locales	

Le lycée
Notre Dame de la Providence



<http://www.ndlaprovidence.org>

Portes Ouvertes
Le 5 mars 2016

De 9 h 30 à 12 h 00 et
de 14 h 00 à 16 h 30





Le Bac Pro Accueil

Présentation générale

Le **Bac Pro Accueil** permet de répondre à trois grandes catégories d'activité :

L'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste à assurer l'accueil physique des visiteurs ainsi que l'accueil téléphonique.

L'accueil événementiel lié à des manifestations ponctuelles telles que des salons, congrès ou encore séminaires.

L'accueil dans les transport (gares, aéroports, ...) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation, ou encore de gestion de flux.

En complément de ses 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 missions d'accueil

- Accueillir le client ou l'utilisateur
- L'informer
- L'assister
- Le conseiller
- Assurer le suivi d'une offre de service
- Assurer le rôle de médiateur dans la réclamation ou le conflit.

Toutes les organisations et tous les secteurs d'activité sont susceptibles de proposer des emplois d'accueil :

- Les métiers de la banque, du tourisme, de la santé, de l'immobilier...
- Les secteurs de la grande distribution, de l'hôtellerie-restauration, des transports collectifs ...
- Les organismes culturels, les associations ...
- Les administrations ...

Le recrutement

Le bac pro accueil est ouvert aux :

- élèves de 3^{ème};
- aux élèves de seconde générale qui souhaitent se réorienter ;
- aux élèves titulaires d'un CAP, même si le diplôme obtenu n'est pas à dominante tertiaire.

Le contenu de la formation

A partir de la première, la formation est divisée en cinq parties distinctes :

- A1 : Accueil en face à face
- A2 : Accueil téléphonique
- A3 : Gestion de la fonction accueil
- A4 : Vente de services ou de produits associés à l'accueil
- A5 : Activités administratives connexes à l'accueil

MATIERES ENSEIGNEES EN BAC PRO COMMERCE	Horaire hebdomadaire seconde	Horaire hebdomadaire première	Horaire hebdomadaire terminale
Enseignements généraux			
Français, HG, Citoyenneté	4,5	4,5	4,5
Langues vivantes étrangères 1 et 2	4	4	4,5
Mathématiques	2	2,5	2,5
Arts appliqués	1	1	1
EPS	2	3	3
Enseignements professionnels et liés à la spécialité			
Enseignements professionnels	11,5	11,5	11,5
Prévention santé, environnement	1	1	1
Français, mathématiques, arts liés à la spécialité	2	2	2
Accompagnement personnalisé			
Accompagnement personnalisé	2	2	2
TOTAL	30	32	32

Les stages et missions professionnelles

La durée totale des périodes de stage est de 22 semaines

Ces stages obligatoires se déroulent sur les trois années : 6 semaines en seconde, 8 en première et 8 en terminale .

Par ailleurs, les stages sont très importants dans le cursus de l'élève. Ils favorisent l'intégration dans le monde de l'entreprise et permettent d'approfondir des compétences et des comportements professionnels. Ils sont évalués et servent de support à des épreuves d'examen.