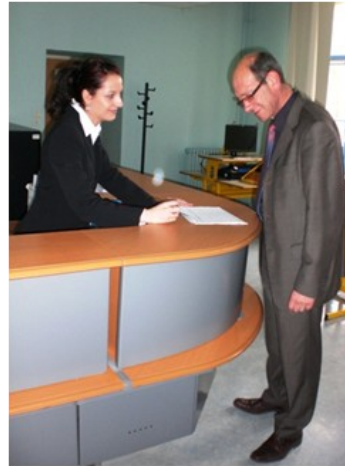


POURSUITE D'ETUDES

- ◆ **BTS NRC** (Négociation Relation Clientèle)
au lycée Ribot
- ◆ **BTS MUC** (Management des Unités Commerciales)
au lycée Vauban à Aire sur la Lys
- ◆ **BTS Assistant de Manager**
au lycée Ribot à Saint Omer
- ◆ **Mention complémentaire Accueil Réception**
au lycée Vauban à Aire sur la Lys
- ◆ **BTS Banque**
- ◆ **BTS Assurance**

Lieux de stage



Hôtels

Musée

La poste

Immobilier

Banque

Grande distribution

Services de la
santé

Tourisme

Transports

EVOLUTIONS DE L'EMPLOI

L'évolution de l'emploi est fortement liée à la taille, la nature et aux activités de l'organisation

Le personnel d'accueil peut évoluer vers les métiers suivants:

- ◆ Au cœur d'une organisation:
 - Responsable d'équipe
 - Responsable de standard
 - Assistant(e) spécialisé(e)
- ◆ Au cœur d'une entreprise prestataire d'accueil:
 - Responsable de site
 - Chargé(e) de qualité
 - Formateur
 - Chargé(e) de planning des hôtes(ses) polyvalents(es)

✓ Renseignements

Contactez:

Mme DATH
D.D.F.P.T
Tél. 03.21.12.52.09
Fax: 03.21.12.52.19
ce.0620162p@ac-lille.fr

LYPSO

Lycée du Pays de Saint Omer
1, Avenue de Rome - BP 80341
62505 SAINT-OMER Cedex
ce.0620162p@ac-lille.fr



ORGANISATION PEDAGOGIQUE

ENSEIGNEMENT GENERAL

- ◆ Français
- ◆ Histoire – Géographie
- ◆ Anglais LV1
- ◆ Allemand LV2
- ◆ Mathématiques
- ◆ EPS
- ◆ Arts Appliqués

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- ◆ Accueil en face-à-face
- ◆ Accueil téléphonique
- ◆ Activités administratives liées à l'accueil
- ◆ Vente de produits ou de services associés
- ◆ Gestion de La fonction accueil
- ◆ Accueil en événementiel
- ◆ Prévention Santé Environnement
- ◆ Économie et Droit
- ◆ Gestion de projet
- ◆ Participation à de réelles situations d'accueil professionnelles : fête du sport, Journées Portes Ouvertes, Salon du mariage, forums...



EMPLOIS ACCESSIBLES

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
- ◆ Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- ◆ Hôte(sse) opérateur / opératrice
- ◆ Hôte(sse) événementiel(le)
- ◆ Hôte(sse) standardiste, standardiste
- ◆ Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- ◆ Hôte(sse) polyvalent(e)
- ◆ Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- ◆ Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)
- ◆ Agent d'accompagnement (domaine du transport)

LE METIER

Le titulaire d'un Baccalauréat Professionnel "Accueil, Relations, Clients, Usagers" travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Le diplômé peut exercer son activité dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration. Il occupe des fonctions d'accueil, au guichet ou au téléphone, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques.

La formation développe de multiples aspects : Relation avec le public, l'accueil au téléphone, la commercialisation d'un service.

