



En classe de seconde, ce bac professionnel appartient à la famille MRC (Métiers de la Relation Client)

Volume horaire sur un cursus de 3 ans :

Enseignements professionnels :	
<ul style="list-style-type: none"> • Enseignements professionnels de la famille incluant de l'économie – droit • Enseignements professionnels et français en co-intervention • Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention • Réalisation d'un chef d'œuvre • Prévention – Santé – Environnement 	1 189 heures
Enseignements généraux :	
<ul style="list-style-type: none"> • Français, Histoire – géographie et Enseignement Moral et Civique • Mathématiques • Anglais • Langues vivantes B • Education Physique et Sportive 	1 070 heures
<ul style="list-style-type: none"> • Soutien au parcours 	91 heures

Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) :

PFMP	Seconde 6 semaines	Première 8 semaines	Terminale 6 semaines
------	-----------------------	------------------------	-------------------------

⇒ Cours en apprentissage possible.

Lieux d'accueil :

Travailler dans toutes organisations accueillant des clients et des usagers en face à face ou au téléphone

Les compétences :

- Professionnelles spécifiques (Accueillir, informer, orienter, conseiller, traiter les demandes des clients et des usagers, gérer les informations et les prestations)
- Transversales (communiquer à l'oral et à l'écrit, utiliser des ressources numériques, travailler en équipe, organiser son activité, gérer les informations, agir face aux imprévus, construire son parcours professionnel, ...)

Après le bac pro :

- Insertion dans la vie active. (Dans ce cas, en Terminale, 6 semaines de PFMP supplémentaires sont prévues)
- Poursuite d'études en BTS sur 2 ans (Management Commercial Opérationnel, Négociation et Digitalisation de la Relation Client, Banque, Assurance, Tourisme, Immobilier, Gestion de la PME, Support à l'Action Managériale...) ou en Mentions Complémentaires en 1 an (Accueil dans les transports, Accueil-Réception, Accueil Conseil, Vente à distance, Agent Transport exploitation ferroviaire...). En terminale, un module de préparation à la poursuite d'études est proposé.

Les débouchés :

Hôte(esse) d'accueil, hôte(esse) événementiel, télé conseiller(ère), hôte(esse) standardiste, agent d'accueil...