

Métiers de l'accueil

En classes de première et terminale

La fonction accueil

Qu'elle soit physique ou à distance (téléphonique, numérique), la **fonction accueil** est présente dans toutes les organisations.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'**interface** directement avec les publics accueillis, entre les services de l'organisation ou des organisations



Une pédagogie professionnelle



16 semaines de stage
sur les 2 ans

15 h d'enseignements professionnels
15 h d'enseignements généraux

Des rencontres, des projets
Et la réalisation d'un chef d'œuvre

Des salles équipées informatiquement

Les organisations concernées

L'accueil est présent dans **toutes les organisations et tous les secteurs d'activités** : entreprises, administrations publiques, associations et événementiels



L'enseignement professionnel

Accueil multicanal (information, orientation et conseil)

- Caractérisation du public accueilli
- Etude de la demande
- Traitement de la demande
- Gestion des flux
- Gestion de conflit
- Gestion simultanée des activités



Interface à des fins organisationnelles



- Recherche et exploitation de l'information
- Exploitation de la base d'information
- Compte rendu d'activité
- Gestion des prestations internes et externes
- Contribution à la mise en œuvre de projet

Interface dans la relation commerciale

- Développement commercial
- Co-construction d'une offre adaptée
- Analyse des données commerciales
- Satisfaction et fidélisation du public
- Gestion des réclamations



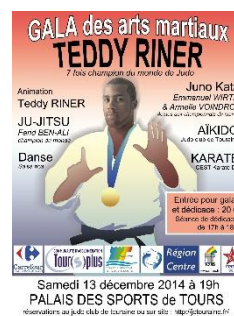
L'enseignement général

- | | |
|----------------------------------|---|
| ❖ Economie – Droit | ❖ Histoire - Géographie – EMC |
| ❖ Prévention Santé Environnement | ❖ Mathématiques |
| ❖ EPS | ❖ Anglais |
| ❖ Français | ❖ Espagnol |
| ❖ Arts appliqués | ❖ Co-Intervention (matières professionnelles avec matières générales) |

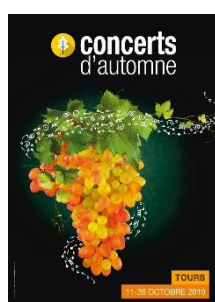


Des projets et des partenariats

Accueil lors d'événements sportifs



Accueil lors d'événements culturels



Accueil lors d'événements caritatifs



De nouvelles technologies



Lycée Thérèse Planiol - Place des Prébendes - 37600 Loches



02 47 91 16 28

@ lpoprebendes@ac-orleans-tours.fr



De futurs professionnels ...

Chargé(e) d'accueil
Agent(e) d'accueil
Hôte, hôtesse d'accueil
Hôte, hôtesse, événementiel
Standardiste
Réceptionniste
Agent d'escale
...

... ou une poursuite d'études

- ❖ BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)
- ❖ BTS Management commercial opérationnel (MCO)
- ❖ MC Accueil dans les transports
- ❖ MC Accueil réception
- ❖ BTS Gestion de la PME
- ❖ BTS Support à l'action managériale
- ❖ BTS Tourisme

Les qualités attendues

DISPONIBILITÉ
ECOUTE
EQUIPE
ECRIT
ANALYSE
DYNAMISME
ORAL
AUTONOMIE
CURIOSITÉ
PRÉSENTATION
RIGUEUR
RÉACTIVITÉ
Relationnel

