



LYCÉES **VAL** de **SEINE**

## Bac Professionnel Métiers de l'Accueil

### Quels métiers ?

Exemples :

- Chargé d'accueil en entreprise ou en administration
- Standardiste
- Téléconseiller
- Agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux
- Agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports

### Quelles missions ?

- Traiter les demandes en face-à-face ou par téléphone,
- Evaluer la satisfaction de l'interlocuteur,
- Prendre en charge les réclamations
- Savoir vendre des services ou produits liés à l'accueil
- Participer à la fidélisation de la clientèle.

### Quelles compétences ?

- Maîtriser une langue étrangère
- Outils téléphoniques évolués
- Logiciels de bureautique
- Compétences commerciales
- Compétences et techniques relationnelles