

Bac Pro

Métiers de l'accueil

Le titulaire du bac pro « Métiers de l'accueil » exerce son activité dans tous les types d'organisation, des secteurs marchands et non marchands, que ce soit au travers de contacts physiques ou à distance.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface avec les publics accueillis, mais aussi avec les autres services de l'organisation et avec d'autres organisations partenaires.

Il faut noter que selon le contexte professionnel, **les missions d'accueil peuvent s'élargir à un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique**. La polyvalence est ainsi un facteur clef de ce métier.

Contrairement aux métiers du commerce et de la vente, il est peu amené à utiliser d'outils de gestion.

L'accueil peut être une **fonction interne de l'organisation et/ou externalisée**. En fonction de cette modalité, les conditions de travail sont très variables :

- Lorsque l'accueil est assuré par le personnel de l'organisation, les horaires sont adaptés à ses heures d'ouverture et de fermeture. Ils sont donc soit fixes soit variables en fonction de l'amplitude horaire plus ou moins importante de l'organisation.
- Lorsque l'accueil est assuré par un prestataire de services, les horaires sont adaptés aux missions. La durée hebdomadaire de travail peut varier d'une semaine à l'autre en fonction de la charge de travail.

Quelques soit l'organisation, certaines activités ponctuelles et/ou récurrentes peuvent imposer des contraintes de mobilité et des horaires en soirée et le week-end.

Le personnel d'accueil peut être amené à travailler seul ou en équipe et à collaborer avec d'autres professionnels.

Par sa tenue professionnelle et sa posture, il est un ambassadeur de l'organisation et de sa stratégie de communication.

Au travers de ses missions, il rencontre une grande diversité de publics, pouvant exiger notamment, la prise en compte des dimensions sociale, culturelle et générationnelle, de besoins spécifiques liés au handicap,

La pratique d'une langue vivante étrangère s'avère souvent nécessaire.

Pour mener à bien les principales missions qui lui sont confiées, le personnel d'accueil dispose de différents équipements qu'il doit maîtriser : standard téléphonique, outils de communication mobile et internet, ordinateurs, tablettes, scanners et périphériques d'impression, télécopieurs, microphones, terminal de paiement électronique, matériels spécifiques (badges, affranchissement, lecteurs optiques ou magnétiques...), automates, bornes interactives, visio-équipements, etc.

Le personnel d'accueil utilise les principaux logiciels bureautiques et les systèmes d'information et de communication internes et externes. Il peut disposer de logiciels et d'applications spécifiques aux métiers d'accueil et/ou au secteur d'activité de l'organisation.

Le titulaire du bac pro « Métiers de l'accueil » exerce les métiers de chargé(e) d'accueil, hôtesse en événementiel, standardiste, téléopérateur(trice), réceptionniste, agent(e) d'escale.

Il peut également poursuivre ses études en préparant une mention complémentaire « accueil réception » ou « accueil dans les transports », un BTS « support à l'action managériale, un BTS tourisme ou tout autre BTS.