

BAC PRO MA

Métiers de l'Accueil

Métiers de la Relation Client

Pour qui ?

- > Élèves ayant suivi la classe de seconde professionnelle Métiers de la Relation Client
- > Élèves intéressés par le contact humain
- > Bonnes aptitudes à la communication écrite et surtout orale (*Français, Anglais, et une autre langue vivante*)
- > Bonnes capacités d'écoute et d'observation

Les + du lycée des Glières



Une équipe pédagogique dynamique et attentive aux besoins de chaque élève



Ouverture culturelle avec de nombreuses options



Section européenne, stage possible à l'étranger
(programme ERASMUS+ de l'Union Européenne)



Langue vivante 2 : Allemand, Espagnol, Italien, Portugais



Implantation au centre de l'agglomération dynamique d'Annemasse



Partenariats avec des entreprises locales



Établissement public : aucun frais d'études



Compétences développées

- › Gérer l'accueil multicanal pour informer, orienter et conseiller, souvent en autonomie,
- › Diffuser et partager des informations,
- › Instaurer une relation de confiance avec le public,
- › S'adapter à une grande variété de situations,
- › Acquérir le sens du service,
- › Adopter une attitude et une tenue soignée,
- › Évoluer dans un environnement fortement digitalisé.

Vers quoi ?

- › Un diplôme en 3 ans, reconnu au niveau national ,
- › L'insertion professionnelle, dans tout type de structure (*commerce, administration, unité industrielle, société de services, ...*) recevant des visiteurs / clients / usagers en face à face ou en distanciel,
- › La poursuite d'études en BTS.

Contenus de la formation

Enseignement général

(14h/semaine)

- › Français
- › Histoire Géographie
- › Langues Vivantes 1 (Anglais) et 2 (Allemand, Espagnol, Italien, Portugais)
- › Mathématiques
- › Arts Appliqués
- › Éducation Physique et Sportive

22 semaines de stages :

- › 8 en seconde
- › 8 en première
- › 6 en terminale
- › Acquisition et validation de compétences
- › Suivi de chaque stage par un enseignant référent

Enseignement professionnel

(15h/semaine)

- › Gestion de l'accueil multicanal
- › Techniques relationnelles
- › Gestion de l'information
- › Analyse de situations professionnelles
- › Économie droit
- › Prévention Santé Environnement
- › Projet du chef d'Oeuvre mené en 1^{ère} et terminale

L'examen

- › Épreuves en Contrôle en Cours de Formation, dès la première,
- › Épreuves ponctuelles en fin de terminale
- › Présentation orale du chef d'œuvre en fin de terminale.

Mini-stages

Venez découvrir le lycée et cette formation lors d'une séance de cours d'enseignement professionnel (janvier-mars).

Contactez le secrétariat de votre collège (ou lycée) d'origine.

Après le Bac Pro Mac

Emplois possibles

- › Agent / Hôte d'accueil
- › Réceptionniste
- › Téléconseiller, téléopérateur
- › Adjoint du responsable SAV
- › Agent d'escale
- › Collaborateur service consommateur

Poursuites d'études possibles

- › BTS Support à l'Action Managériale
- › BTS Management Commercial Opérationnel
- › BTS Gestion PME
- › BTS Banque Conseiller De Clientèle
- › BTS Tourisme
- › Mentions complémentaires

Infos & contacts

Lycée Polyvalent des Glières



2A, avenue de Verdun
BP527 – F – 74107 Annemasse Cedex
Tél. (+33) 4 50 43 93 20
e-mail : ce.0740009H@ac-grenoble.fr
glieres.ent.auvergnerhonealpes.fr