

## Poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS, le plus souvent en alternance. Avec un bon niveau en langues, il est possible de poursuivre en CS (certificat de spécialisation) accueil-réception.

### Exemple(s) de formation(s) :

- BTS banque
- BTS gestion de la PME
- BTS management commercial opérationnel

## Lycée de Petite-Terre

Rue du lycée B.P 196 Pamandzi,  
Mayotte



02 69 60 55 65



[lpo.petite-terre@ac-mayotte.fr](mailto:lpo.petite-terre@ac-mayotte.fr)



[www.lpo-petite-terre.ac-mayotte.fr](http://www.lpo-petite-terre.ac-mayotte.fr)



  
**ACADEMIE  
DE MAYOTTE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

  
**RÉSEAU  
Greta CFA  
MAYOTTE**

## Bac pro métier de l'accueil

Durée de formation : 3 ans

Nature de la formation : Diplôme national ou diplôme d'état

Type de formation : Bac pro





## Objectif de la formation

La formation développe les compétences en communication écrite et orale, notamment en langues étrangères, et forme aux procédures d'accueil (prise de contact, filtrage, gestion des demandes et rendez-vous). L'élève apprend à recevoir et répondre aux visiteurs en face à face ou par téléphone, à vendre des services ou produits, et à maîtriser les outils de secrétariat et informatiques. Une option facultative "secteur sportif" permet d'obtenir des unités capitalisables des BPJEPS.



## Programme de la formation

La formation comporte des enseignements généraux (français, histoire-géographie, mathématiques, langues vivantes, EPS) et des enseignements professionnels axés sur :

- L'accueil (expression orale, accueil en face à face et téléphonique)
- La gestion administrative (rédaction, agendas, documentation)
- Les outils numériques et logiciels de gestion
- La relation client (vente, fidélisation, satisfaction)
- L'organisation (courrier, réservations, commandes)

La formation inclut également 16 à 20 semaines de PFMP (stage en milieu professionnel) réparties sur 3 ans.



## Accès à la formation

Ce bac pro se prépare en 3 ans après la classe de 3e. Les élèves entrent en 2de professionnelle métiers de la relation client pour préparer cette spécialité.

Pour les élèves en apprentissage, l'accès est différent : ils entrent directement dans cette spécialité sans passer par une 2de pro « famille de métiers ».

Les titulaires de certains CAP du même secteur peuvent préparer le bac pro en 2 ans, sous certaines conditions.



## Orientation possible après la classe de 3ème



## Débouchés professionnels

Les diplômés travaillent dans les entreprises, administrations et associations qui accueillent des clients ou usagers. Ils interviennent également lors d'événements ponctuels (salons, congrès, etc.). Ils s'insèrent dans de nombreux secteurs : banque, tourisme, culture, immobilier, grande distribution, hôtellerie-restauration, transport, santé (hôpitaux)...