

## Le lycée

- 1400 élèves et étudiants de la 3<sup>ème</sup> à BAC + 5
- Formations sous **statut scolaire, par apprentissage ou en formation continue**
- Programme ERASMUS + et Charte ERASMUS-enseignement supérieur
- Section football filles et garçons sur les filières générales et technologiques
- Label E3D (établissement en démarche de développement durable)
- Internat
- Clubs théâtre, musique, manga et chinois
- Section Euro anglais



**LYCÉE JEAN MONNET**  
MOULINS-YZEURE

Enseignement général et technologique  
Enseignement professionnel  
Enseignement supérieur

39 place Jules Ferry – BP 5  
03401 Yzeure CEDEX  
T. 04 70 46 93 01  
Email : [monnet-yzeure@ac-clermont.fr](mailto:monnet-yzeure@ac-clermont.fr)  
[www.lycee-jeanmonnet-yzeure.fr](http://www.lycee-jeanmonnet-yzeure.fr)

conception : c-tourcom.com • 01/2019 • photo couverture : E. Dubost

## Métiers de la Relation Client



### Bac Pro Métiers de l'Accueil

- // Informer
- // Orienter
- // Conseiller
- // Gérer la relation commerciale

**5 Pôles de compétences**  
/ Sciences  
/ Economie gestion  
/ Design et métiers d'art  
/ Industrie  
/ École hôtelière

- > Un partenariat avec les entreprises de la distribution, commerce et services
- > Une poursuite d'études en BTS Management Commercial Opérationnel

**LYCÉE JEAN MONNET • Moulins-Yzeure**

Enseignement général et technologique  
Enseignement professionnel  
Enseignement supérieur

## OBJECTIFS

Ce baccalauréat a pour objectif de former des professionnels de **l'accueil en entreprise, en administration ou dans les associations.**

Le titulaire de ce baccalauréat peut également gérer l'accueil lors **d'évènements** tels que des salons, des congrès, des séminaires... ou dans des lieux dédiés aux **transports** de personnes : gares, aéroports...

Le diplômé sera capable d'accueillir, de conseiller et de répondre aux demandes de la clientèle quelque soit le type de contact et les outils utilisés : téléphone, mail, tablettes, bornes interactives...

Il devra gérer les informations utiles à son service en organisant l'activité, en exploitant des bases de données et en mettant en œuvre des projets...

Il contribuera à construire une relation commerciale durable et à fidéliser la clientèle.

## DÉBOUCHÉS

Le titulaire de ce diplôme peut être agent d'accueil, standardiste, téléopérateur, agent d'escale, téléconseiller, réceptionniste...

Les activités exercées vont être différentes selon la taille de la structure et le secteur d'activité : transport, tourisme, hôtellerie, événementiel...

Grâce à l'expérience professionnelle acquise, les responsabilités accordées peuvent être importantes.

Ce diplôme offre une **large possibilité d'insertion professionnelle** car l'accueil est présent dans toutes les organisations recevant du public et/ou du trafic téléphonique.

## CONDITIONS D'ENTRÉE

- Admission après la classe de troisième.

## TEMPS DE FORMATION EN ENTREPRISE

- **22 semaines** réparties sur les 3 années d'études.

## POURSUITE D'ÉTUDES

- **BTS Management Opérationnel Commercial**
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Support à l'Action Managériale
- Mentions Complémentaires : Accueil-Réception...
- ...



Année de formation	1ère année	2ème année	3ème année
<b>Période de Formation en Entreprise</b>	6 semaines	8 semaines	8 semaines
<b>Enseignements professionnels</b>	<b>15 h</b>	<b>15 h</b>	<b>15 h</b>
Enseignements professionnels	11	9.5	10
Co intervention Professionnel-Français	1	1	0.5
Co intervention Professionnel-Maths	1	0.5	0.5
Réalisation du chef d'oeuvre	-	2	2
Prévention-Santé-Environnement	1	1	1
Économie-droit	1	1	1
<b>Enseignements Généraux</b>	<b>12 h</b>	<b>12 h</b>	<b>11.5 h</b>
Français, histoire-géographie, E.C.M.	3.5	3	3
Mathématiques	1.5	2	1.5
LV1	2	2	2
LV2	1.5	1.5	1.5
Arts Appliqués-cultures artistiques	1	1	1
EPS	2.5	2.5	2.5
<b>Total</b>	<b>27 h</b>	<b>27 h</b>	<b>26.5 h</b>
<b>Accompagnement personnalisé, consolidation</b>	3	3	3,5
<b>Total Général</b>	<b>30 h</b>	<b>30 h</b>	<b>30 h</b>

