

BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL

TOURISME ET PATRIMOINE



POURQUOI CE BAC PROFESSIONNEL ?

- ▶ **Des besoins en compétences de plus en plus nombreux dans les entreprises touristiques de l'Occitanie**



Le tourisme : 2^{ème} secteur économique régional

99 000 emplois salariés dans les activités caractéristiques du tourisme en Occitanie

Source : ACOSS 2019

- ▶ **Ambition régionale : devenir une référence du tourisme et développer le tourisme de proximité avec le concept « Occitalité »**

- ▶ **Permettre une meilleure insertion professionnelle des jeunes diplômés**



En 2019 Pôle Emploi a recensé 6 630 offres dans le tourisme



QUEL MÉTIER ?

AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

Missions principales



- ▶ Accueillir et renseigner les touristes
- ▶ Gérer les conditions de séjour de la clientèle d'un réceptif touristique (hôtel, camping...)
- ▶ Présenter l'offre touristique locale
- ▶ Conseiller le public sur des produits ou services locaux
- ▶ Effectuer la vente des prestations touristiques
- ▶ Coordonner les activités d'une équipe

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- ▶ Offices du tourisme
- ▶ Hôtellerie
- ▶ Hôtellerie de plein air
- ▶ Caves viticoles
- ▶ Sites touristiques
- ▶ Entreprises de transport





COMPÉTENCES VISÉES



- ▶ **Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information d'orientation et de conseil**

L'agent d'accueil met en place une relation de service au sein de l'organisation. Les activités de l'accueil le conduisent à gérer des demandes émanant de différents canaux de communication.

- ▶ **Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles**

L'agent d'accueil dispose, construit et met à disposition de l'information de façon permanente dans un environnement numérique.

- ▶ **Gérer la relation commerciale**

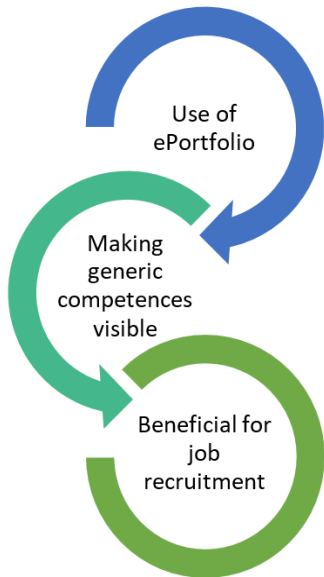
L'agent d'accueil a une approche mercatique de l'environnement commercial.

Il établit une relation commerciale, digitale et personnalisée avec le client. Il contribue à la fidélisation des clients à travers des blogs, des réseaux sociaux, des événements et des opérations commerciales, stands...

ORGANISATION DE LA FORMATION

Enseignement professionnel	Enseignement général
Activité 1 : Accueil multicanal (information, orientation et conseil) Activité 2 : Interface à des fins organisationnelles Activité 3 : Interface dans la relation commerciale Bases en culture générale du numérique Économie – droit Prévention Santé Environnement Atelier de mise en situation en langue anglaise (option euro)	Français Histoire – géographie Enseignement civique et moral Patrimoine local Langues vivantes 1 (anglais) Langues vivantes 2 (espagnol) Mathématiques Arts appliqués Éducation physique et sportive

PÉDAGOGIE



- ▶ Par projet : mise en situation pour viser la construction de compétences transversales : (co-enseignement, chef d'œuvre...)
- ▶ Période de formation en entreprise : mise en situation professionnelle en lien avec les enjeux du tourisme local : 16 semaines dont 4 semaines à l'étranger (îles Baléares avec le programme Erasmus +)
- ▶ Consolidation, accompagnement personnalisé et construction du projet professionnel
- ▶ Réalisation d'un ePortofolio pour consigner les réalisations et apporter les preuves de l'acquisition des compétences transversales

LES + DE LA FORMATION

- ▶ Ateliers en situation professionnelle en langue anglaise
- ▶ Stage à l'étranger : Erasmus +
- ▶ Rencontres avec des professionnels du secteur d'activités du tourisme
- ▶ Formation sauveteur secouriste du travail
- ▶ Participation à des événementiels
- ▶ Enseignement dédié à la communication numérique et digitale
- ▶ Devenir ambassadeur du département (connaissance du patrimoine local)





POURSUITE D'ETUDES



Mentions complémentaires :

- Accueil – réception (hôtellerie, hôtellerie de plein air...)
- Accueil dans les transports



Bac + 2 : Brevet de technicien supérieur

- BTS Tourisme
- BTS Communication
- BTS Technico– Commercial Vins et Spiritueux