

## VOIE PROFESSIONNELLE / BAC PRO

### Filières Tertiaire / Services / Restauration

FICHES DIPLÔMES des BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS  
préparés dans les LYCÉES PROFESSIONNELS de MÉRIGNAC, PESSAC et TALENCE

- ▶ Cuisine
- ▶ Commercialisation et services en restauration
- ▶ Gestion administration
- ▶ Métiers de l'accueil
- ▶ Métiers du commerce et de la vente option A animation et gestion de l'espace commercial
- ▶ Métiers du commerce et de vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- ▶ Transport

Source principale -->



	Dassault MÉRIGNAC	P. de Gerde PESSAC	Gascogne TALENCE	Kastler TALENCE	V. Louis TALENCE
Cuisine			X		
Commercialisation et services en restauration			X		
Gestion administration	X				X
Métiers de l'accueil	X				
Métiers du commerce et de la vente option A	X	X			X
Métiers du commerce et de la vente option B	X	X			X
Transport	X				
<i>Animation-enfance et personnes âgées</i>					X Rentrée 2020

## Objectifs

Fabrication des pâtisseries, cuisson, dressage, **le cuisinier maîtrise les techniques de réalisation et de présentation de tous les mets** à la carte du restaurant. Le diplômé du bac professionnel Cuisine gère les commandes, les relations avec les fournisseurs et les stocks de produits. Ses compétences en gestion et en comptabilité lui permettent de maîtriser les coûts et d'analyser au mieux sa politique commerciale. Il connaît les techniques commerciales pour améliorer les ventes et entretient les relations avec la clientèle.

Le bac pro cuisine permet d'acquérir une connaissance des produits (poissons, viandes,...). Les élèves apprennent à élaborer un plat, à maîtriser les cuissages et à dresser les assiettes. Ils sont formés à l'organisation de la production culinaire et du travail des personnels de cuisine (fiches techniques, élaboration des consignes,...).

En cours de **gestion**, ils approfondissent les techniques et les outils de gestion des stocks, de maîtrise des coûts et d'analyse des ventes. Les cours de **communication** les préparent aux relations professionnelles (au sein de l'équipe, avec les fournisseurs,...) et **commerciales** (élaboration d'une carte). La réglementation, les règles de sécurité et la nutrition sont des éléments de la démarche qualité en restauration qu'ils devront mettre en œuvre.

## Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS : Management en hôtellerie restauration option B management d'unité de production culinaire
- MC Cuisinier en desserts de restaurant ; Organisateur de réceptions
- BP Arts de la cuisine



## Enseignements pro

- **organisation et production culinaire** : apprentissage de la préparation des entrées, des plats et des desserts. Maîtrise des bases de la cuisine (sauces, cuissons et présentation des plats)
- **animation et gestion d'équipe** : gestion des plannings, animation de l'équipe, formation du personnel
- **gestion des approvisionnements et d'exploitation** : détermination des besoins en matériel, contrôle des produits et du stockage. Gestion des stocks, etc
- **communication et commercialisation** : relations avec les membres de l'équipe de la restauration, avec les fournisseurs, etc
- **démarche qualité** : respect des règles d'hygiène, de santé et de sécurité, initiation à la diététique, etc.



2019

## Quels métiers ?

Il débute comme premier commis ou chef de partie dans les restaurants traditionnels et chef-gérant ou responsable de production en restauration collective. Il peut travailler à l'étranger puisqu'il a acquis une langue étrangère en formation.

- cuisinier - cuisinière
- commis de cuisine
- chef - cheffe de partie
- chef - cheffe de cuisine

*Jean, cuisinier*

Recettes de mousse au chocolat Train Bleu à Paris, puis le Ritz ou bien encore le Crillon... ma démarche a été de bouger pour apprendre. Ce qui est extraordinaire en cuisine ? Faire des propositions multiples.

Je dois bien avoir 45 recettes de mousse au chocolat différentes ! C'est cette culture culinaire que je cherche à transmettre à mes ouvriers. Tout comme il est important de trouver de nouvelles idées, de sentir la tendance du moment.



Retour [SOMMAIRE](#)

## Objectifs

La relation clientèle et la commercialisation sont les fonctions principales des personnels de service d'un restaurant. Ce bac pro forme des professionnels qui coordonnent l'activité de l'équipe du restaurant comme la mise en place de la salle, le service des mets et des boissons. Savoir s'occuper de la clientèle, être à son écoute et la fidéliser est indispensable.

Le bac pro commercialisation et services en restauration permet d'acquérir des compétences en accueil de la clientèle et en service dans tous les lieux de restauration : salle de restaurant, bar, chambre d'hôtel...

- La formation prépare également à l'organisation de la salle de restaurant et au travail des personnels de la restauration (serveurs, sommeliers,...). Les cours de gestion et commerce leur permettront d'optimiser la politique commerciale et les relations avec la clientèle.
- La formation en restauration leur permet de réfléchir à l'activité d'un restaurant, à mieux prendre en compte les besoins de la clientèle et l'évolution du secteur comme l'intégration du développement durable dans l'activité.
- Les enseignements en langues étrangères doivent leur permettre d'accueillir les clients étrangers voire d'exercer leur métier à l'international.

## Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

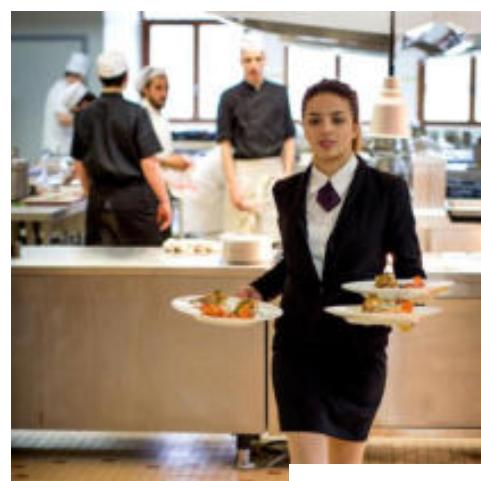
- BTS Management en hôtellerie restauration option B management d'unité de production culinaire
- BTS Management en hôtellerie restauration option A management d'unité de restauration
- MC Accueil réception ; Organisateur de réceptions
- BP Arts du service et commercialisation en restauration ; Barman ; Sommelier, etc

### Jonathan, serveur

*Quand il y a beaucoup de monde, on ne sait plus trop où donner de la tête, mais ce n'est pas grave, il faut faire la part des choses et être organisé. Le but est de mettre le client à l'aise, car l'heure du repas est pour lui un moment de détente.*

*Un client qui vous dit « merci », « au revoir », et « bonne journée » en souriant, c'est gratifiant.*

*S'il revient souvent, je peux dire que j'ai réussi mon service !*



Retour [SOMMAIRE](#)

## Enseignements pro

- **Communication, démarche commerciale et relation clientèle** : gérer les relations avec la clientèle (réservation, encaissement). Présenter les plats et les boissons, stimuler les ventes en mettant les produits en valeur ...
- **Organisation et services en restauration** : mettre en place l'espace de restauration, organiser le service, servir ...
- **Animation et gestion d'équipe** : organiser le travail d'équipe, ...
- **Gestion d'exploitation et d'approvisionnements** : préparer les commandes, stocker les produits, gérer les coûts, ...
- **Démarche qualité en restauration** : respect des règles d'hygiène, de santé, de sécurité, ...



2019

## Quels métiers ?

Il débute comme chef de rang, maître d'hôtel ou adjoint au directeur de restaurant selon l'établissement (restaurant traditionnel, gastronomique ou collectif). La maîtrise de deux langues étrangères lui permet d'envisager de travailler à l'étranger.

- barman-maid, sommelier - sommelière
- serveur - serveuse, employé-e de restaurant
- gérant - gérante de restauration collective
- maître - maîtresse d'hôtel

## Objectifs

Le baccalauréat professionnel gestion-administration forme des **gestionnaires administratifs** appelés à travailler au sein d'entreprises de petite et moyenne taille, de collectivités territoriales, d'administrations ou encore d'associations.

Leur mission consiste à prendre en charge les différentes dimensions administratives des activités de gestion, commerciales, de communication, de gestion du personnel, de production ainsi que celles associées à la mise en œuvre de projets au sein de l'entreprise.

Les emplois de gestionnaire administratif se rencontrent dans les organisations qui requièrent :

- soit une **forte polyvalence** comme les entreprises de petite dimension, les commerces, les entreprises libérales ou d'artisanat et les associations. Le gestionnaire administratif occupe un rôle central auprès du responsable, dans les relations avec les administrations, les organismes partenaires et le personnel.
- soit une **spécialisation** dans les grandes entreprises. Il intervient alors sur des processus administratifs spécifiques (ex. du médico-social, du bâtiment, de l'industrie, du juridique, de la formation, services publics, etc.).

## Quels métiers ?

- Assistant administratif - assistante administrative
- Assistant de gestion - assistante de gestion,
- Assistant - assistante ou secrétaire de direction,
- Assistant - assistante , secrétaire ou gestionnaire commercial
- Assistant- assistante, secrétaire ou gestionnaire du personnel

## Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Support à l'action managériale
- BTS Gestion de la PME
- BTS Comptabilité et gestion



## Enseignements pro

- **Gestion administrative des organisations :** gestion interne, mais aussi avec les clients, les fournisseurs, gestion des ressources humaines, des rémunérations et des budgets ; gestion de projets
- **Gestion des nouvelles technologies** de l'information en lien avec l'activité administrative.
- **Économie et droit** liés à l'activité.
- **Ateliers rédactionnels** en partenariat avec le professeur de lettres (particularité de la formation)
- **Prévention - Santé - Environnement**



**S**ylvie, assistante de gestion

### Savoir s'organiser

*Un jour, je peux faire énormément de factures, le jour suivant de la relance client et le troisième de la saisie comptable. Il faut s'organiser en fonction de ce qui se présente et s'assurer que tout est fait à temps.*



*Recevoir les fournisseurs est ce que je préfère. Je discute des différents matériels et n'hésite pas à négocier les prix. Mon patron va ouvrir un magasin d'articles de plomberie. C'est moi qui recevrai les clients.*



[Retour SOMMAIRE](#)

## Objectifs

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.

Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolutifs, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.

Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations.

Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

## Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Tourisme
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- MC Assistance, conseil, vente à distance
- MC Accueil réception

## Quels métiers ?

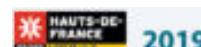
Il peut exercer son activité, par exemple, dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration.

- hôte - hôtesse d'accueil
- agent - agente d'accueil
- agent - agente de réception
- agent - agente d'information



## Enseignements pro

- **Expression orale** : code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle.
- **Procédure d'accueil en face à face** : prise de contact, filtrage, assistance, gestion des flux, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.
- **Accueil téléphonique** : enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques.
- **Techniques de fidélisation** et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils).



**Ludivine,**  
hôtesse d'accueil

*Le diplôme ne fait pas tout*

*Je n'avais aucune vocation particulière. Un job d'été, alors que j'étais étudiante en anglais et en italien, m'a permis de tester le terrain. Un poste d'hôtesse d'accueil s'est libéré pour cause de congé maternité. Cela s'est prolongé. J'y suis depuis 3 ans.*



*Le diplôme ne fait pas tout, mais il est indispensable de se cultiver en permanence pour ne pas ressembler à la caricature de la fille sympa... mais pas intelligente. C'est mon challenge quotidien.*





## BAC PRO ACCUEIL



**MA**

## Bac Pro MA : Métiers de l'Accueil



### #1 Les métiers



Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes :

- chargé d'accueil
- agent d'accueil
- agent d'accueil et d'information
- hôte ou hôtesse d'accueil
- hôte ou hôtesse événementiel
- standardiste
- téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- réceptionniste
- agent, agente d'escale



### #2 Les matières



#### Activité 1/Bloc numéro 1 :

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseils
- Gérer simultanément les activités
  - Prendre contact avec le public
  - Identifier la demande
  - Traiter la demande
  - Gérer les flux
  - Gérer les conflits

#### Activité 2/Bloc numéro 2 :

- Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- Gérer l'information
  - Gérer les prestations internes, externes
  - Contribuer à la mise en oeuvre de projets liés à l'accueil



#### Activité 3/Bloc numéro 3 :

- Gérer la relation commerciale
- Contribuer au développement de la relation commerciale
  - Satisfaire et fidéliser le public
  - Gérer les reclamations

#### Autres blocs :

- Economie Droit
- PSE
- Mathématiques
- Français
- Histoire Géographie EMC
- Langue vivante 1
- Langue vivante 2
- Arts appliqués
- EPS

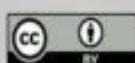
Seconde :  
4 à 6 semaines

Première :  
6 à 8  
semaines

Terminale :  
6 à 8  
semaines

### #3 Les Périodes de formation en milieu professionnel

22 semaines de stage



MA DUPUIS

Formation Sciences Sociales LP

Source : Marie-Anne Dupuis, professeure d'économie gestion en lycée professionnel / <http://ww2.ac-poitiers.fr/ecogest/spip.php?article1634>

Retour [SOMMAIRE](#)

**Objectifs**

Ce bac pro forme à vendre, conseiller, participer à la fidélisation de la clientèle, développer la relation client, à l'animation de la surface de vente, aux opérations d'information et aux ventes promotionnelles, et à assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction : approvisionnement, mise en place, gestion de l'unité commerciale.

L'élève apprend à animer une surface de vente en mettant en place une signalétique, des actions de merchandising, des facteurs d'ambiance et des actions promotionnelles.

Il acquiert des techniques de gestion qui lui permettent de réaliser le réassortiment, de préparer les commandes, de gérer les stocks, de participer à l'inventaire et de mesurer les performances commerciales des promotions.

Il apprend les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements et aux locaux.

Enfin, les enseignements en techniques de vente lui donnent les capacités de présenter un produit, de conseiller le client en argumentant, de conclure une vente et de contribuer à la fidélisation de la clientèle.

**Quels métiers ?**

Le Bac professionnel Métiers du commerce option A forme pour des postes d'assistant d'administration des ventes, de vendeur ou d'employé commercial :

- Commerçant - commerçante en alimentation
- Commercial - commerciale à bord des trains
- Télévendeur - télévendeuse
- Vendeur - vendeuse en magasin

**Et après ?**

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- MC Assistance, conseil, vente à distance
- MC Vendeur spécialisé en alimentation

**Enseignements pro**

■ **Démarche mercatique** : le marché, la demande appliquée au point de vente, l'offre de l'unité commerciale.

■ **Plan de marchéage de l'unité** : les produits, le prix, la distribution, la communication.

■ **Mercatique de fidélisation** : les facteurs de fidélisation, les techniques de fidélisation et mercatique après-vente, les outils de mesure de la satisfaction.

■ **Gestion commerciale des produits** : l'approvisionnement, la commande, le réassortiment, la réception, le prix de vente, la facturation et les paiements.

■ **Merchandising** : l'espace vente, l'implantation des linéaires, les produits dans le linéaire.

Vladimir, vendeur  
en micro-informatique

La particularité de la grande distribution, c'est le libre service; on a donc un peu moins de contact avec les clients. Ici on met en rayon, on gère les stocks, et ensuite on renseigne le client, mais seulement s'il le demande.

Vendre exige d'être à l'écoute et surtout d'argumenter sur des produits que l'on connaît parfaitement pour répondre au plus près des attentes de nos clients. Nous recevons beaucoup de fournisseurs, ça nous permet de nous tenir au courant des nouveautés, de sélectionner les produits et, dans ce secteur, ça change très vite. Je me suis initié à la micro-informatique sur le tas, puisque j'ai une formation de vendeur généraliste au départ. Mais avec un peu de curiosité, on y arrive !



**Objectifs**

Le bac pro Métiers du commerce et de la vente, option B, forme des élèves à proscrire une clientèle potentielle.

L'élève apprend à élaborer un projet et une stratégie de prospection, à construire un fichier clients, à concevoir des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, lettre de publipostage), à exploiter et analyser les résultats, et à savoir en rendre compte auprès de son équipe. Par ailleurs, il acquiert les techniques de négociation lui permettant de préparer la visite chez le client, de présenter les produits ou les services, d'argumenter, de traiter les objections, et de négocier les prix et les conditions de vente.

Enfin, il est préparé à suivre et à fidéliser une clientèle en réalisant des comptes rendus de visite, des mises à jour de fichiers clients, en suivant l'exécution des commandes, des livraisons et du paiement, en analysant les résultats et la rentabilité, en transmettant les informations du terrain au responsable commercial et en suivant de façon permanente la satisfaction de la clientèle.

**Quels métiers ?**

Le diplômé occupe des postes de commercial, chargé de prospection, prospecteur vendeur, vendeur démonstrateur ou représentant. Il peut être salarié sous l'autorité d'un chef de vente ou d'un directeur ou indépendant. Il exerce dans des entreprises commerciales, de services ou de production, hors secteurs réglementés et produits à technicité très pointue.

- Commercial – commerciale à bord des trains
- Télévendeur – télévendeuse
- Vendeur magasinier – vendeuse magasinière en fourniture automobile

**Et après ?**

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client

**Enseignements pro**

- **Techniques et stratégies de prospection** : les prospects, les techniques de prospection, les supports d'une prospection, la stratégie de prospection.
- **Supports du suivi des opérations commerciales** : documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture...) et documents de suivi de clientèle.
- **Outils de gestion dans l'activité du vendeur** : gestion du temps et des frais professionnels, gestion des fichiers commerciaux informatisés, mesure de la rentabilité.
- **Développement personnel du vendeur** : bilan comportemental, projet personnel et professionnel, gestion du stress.
- **Communication** : enjeux psychosociaux et composantes de la communication, situations de communication orale interpersonnelle et de groupe, stratégies de communication orale, techniques et stratégies de communication écrite, communication visuelle.



2019

**F**lorent,  
attaché commercial

*Mes clients sont mes amis*

*Mon statut de VRP fait que je suis propriétaire de ma clientèle. Je représente les produits de dix-sept confiseurs auprès de commerçants de la confiserie. Tout se joue lors de l'entretien. Convaincre, c'est bien là le cœur du métier. Le bon de commande signé, j'assure également le suivi de la vente (respect des délais de livraison, règlement des litiges...).*



*J'aime surtout les relations que j'ai avec mes clients, qui, pour certains, sont devenus mes amis. Je suis indépendant, et donc libre de m'organiser comme je le souhaite. Mais plus je travaille, plus je gagne d'argent. Je touche un salaire fixe plus une commission proportionnelle au chiffre d'affaire.*

[Retour SOMMAIRE](#)

## Objectifs

L'agent des transports prend en charge les tâches administratives liées au transport de marchandises.

Il participe à l'organisation et à la mise en oeuvre du transport de marchandises, assure ou fait assurer les prestations associées : étude de marché, organisation du transit, du dédouanement et du stockage. Il gère les stocks, contrôle les livraisons, communique avec les clients et les commerciaux. Au fait des règles douanières et des taxations, il prépare les dossiers de transport et de douane, vérifie les documents comptables et de synthèse, analyse les coûts et leurs conséquences sur les marges et sur les décisions à prendre.

Il participe à la prospection commerciale, suit le règlement des factures, organise la chaîne logistique (transport, stockage, magasinage, distribution), prévient les litiges et participe à leur règlement.

Le jeune diplômé peut travailler dans une entreprise de transport de marchandises, de location de véhicules industriels, d'organisation de transports terrestres, aériens, maritimes et multimodaux, ou dans une entreprise de commission en douane. Il peut également exercer son activité dans la fonction transport des entreprises industrielles et commerciales.

## Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Transport et prestations logistiques
- DUT Gestion logistique et transport
- Formations en écoles spécialisées du transport et de la logistique (AFTRAL notamment) délivrant des titres certifiés par l'État.

consulter [www.campus-euralogistic.com](http://www.campus-euralogistic.com)

## Quels métiers ?

- agent - agente de transit,
- conducteur routier - conductrice routière,
- employé - employée d'affrètement,
- employé - employée du service après-vente



## Enseignements pro

- **Connaissance des différents types de transport :** routiers, ferroviaires, fluviaux, combinés maritimes, aériens..., leur droit, leur réglementation nationale et internationale, les organisations à caractère économique et douanier...
- **Dédouanement :** textes réglementaires, régimes préférentiels, procédures, organisation générale du système intracommunautaire
- **Communication :** technologies et expression, langue vivante
- **Techniques commerciales et financières en transport routier.** Prix de revient
- **Activités connexes :** chaîne logistique, gestion des moyens, d'emballage et de stockage...



**Marc,**  
agent de transit

*Je n'achète pas de marchandises. Mon rôle ? Prendre en charge leur transport. Le point fort de mon métier, c'est sans doute la communication avec les clients. Je dois leur inspirer confiance. Lorsque j'organise le transport d'un lot de bois, le destinataire peut se trouver à Saint-Étienne, Marseille ou partout dans le monde... Pour supprimer cette distance physique, je reste en liaison constante avec mon client pour le renseigner sur le déroulement des opérations de transport.*



*C'est également moi qui négocie les contrats. Les clients sont tous différents, ils proviennent des milieux les plus divers. Cela va du petit importateur au directeur des achats d'un grand groupe. Je travaille avec certains depuis plus de 25 ans.*



Retour [SOMMAIRE](#)