

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Code RNCP 38397 | Certificateur : MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE | Date certification : 19/12/2023



* CONDITIONS D'INSCRIPTION ?

- Niveau première, CAP/BEP ou autre diplôme de niveau 3 dans les métiers de l'accueil
- Pratique d'une 2^{ème} langue ou de l'anglais niveau A2
- Connaissances requises en bureautique (internet, messagerie, pack office...)

* MODALITÉS D'INSCRIPTION ?

- Rentrée en début d'année scolaire, en fonction des places disponibles
- Inscription sur dossier et entretien

* PLUS D'INFO ?

Alexandra COUMELONGUE
06 87 73 66 79 | acoumelongue@formationmetier.fr

► VOUS AVEZ LE SENS DU CONTACT ?

Selon le type d'organisation et le secteur d'activité, les fonctions des **chargé(e)s d'accueil** sont diverses : accueil physique et téléphonique des clients ou des usagers, au sein d'une entreprise, d'une gare, d'une association, lors d'un salon, d'un séminaire, d'une exposition...

Elles se caractérisent par des **missions d'information**, de **médiation** et de **gestion de flux**, mais aussi par des **opérations administratives** et parfois même des **opérations de vente**.

► LE BAC PRO ACCUEIL EN BREF :

✱	FORMAT	FORMATION CONTINUE
⌚	DURÉE	1 AN d'alternance (1940 heures)
🎯	NIVEAU	4
📍	LIEU	CFC ALTERNANCE - Marseille (13013) ○ Métro 1, station Malpassé ○ Parking disponible
🔄	RYTHME	• 35h/semaine • 1170 heures (33 sem.) en centre • 770 heures (22 sem.) en entreprise
★	FINANCEMENT	• Formation gratuite • Stagiaires rémunérés

► ON APPREND QUOI ?

COMPÉTENCES MÉTIER

Gérer simultanément les activités – Prendre contact avec les publics – Identifier / traiter la demande – Gérer les flux et les conflits

APTITUDES REQUISES

Bonne élocution et aisance verbale – Bonne audition et capacité d'écoute – Aisance relationnelle – Rigueur et organisation – Aptitude à travailler en équipe – Pratique de l'outil informatique – Sens du service et du client – Résistance physique et nerveuse

DOMAINE PROFESSIONNEL

- **Domaines professionnels :**
 - **Bloc de compétences 1 :** Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
 - **Bloc de compétences 2 :** Gérer l'information et des prestations organisationnelles
 - **Bloc de compétences 3 :** Gérer la relation commerciale
- **Préparation des dossiers professionnels**
- **Domaines généraux :** Français - Histoire / Géographie - Langues (Anglais) - Eco/Droit - PSE - Arts plastiques – Seconde langue vivante (Espagnol).
- **Activités transverses :** TIC - TRE - Participation à des événements culturels - Foire de Marseille - Événements sportifs - Soft Skills
- **Préparation aux épreuves d'examens**

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu des acquis selon le référentiel de compétences
- Passage des épreuves en juin selon le calendrier Education Nationale
- Dossiers Professionnels validant la pratique professionnelle

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthodes actives : Formateur référent qualifié, issu du milieu professionnel
- Chargée de relations entreprises en appui pour les Périodes d'Application en Entreprise et la Dynamique de Recherche de l'Emploi
-  Formateurs(trices) en domaines généraux professionnels
Tous se réunissent régulièrement afin de permettre au bénéficiaire de se préparer au mieux à l'examen et faciliter son insertion professionnelle
- Des **réunions de synthèse** sont organisées avec chaque bénéficiaire tout au long du parcours de formation pour suivre la progression selon les objectifs fixés, définir les étapes à venir, les moyens à mettre en œuvre, les aides à mettre en place et faire le point sur le projet

TAUX DE RÉUSSITE

2024 : **100%** | 2023 : **72%**

TAUX D'EMPLOI

2024 : **75%** | 2023 : **50%**

► ET APRES LE BAC PRO ACCUEIL ?

POURSUITE DES ÉTUDES

- **BTS ANIMATION ET GESTION TOURISTIQUE** (niveau 5 | bac+2)
- **BTS VENTES ET PRODUCTIONS TOURISTIQUES** (niveau 5 | bac+2)
- **BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT** (niveau 5 | bac+2)
- **BTS BANQUE** (niveau 5 | bac+2)
- **BTS ASSISTANT(E) PME/PMI** (niveau 5 | bac+2)

EMPLOIS POSSIBLES

- Hôte(sse) standardiste / Chargé(e) d'Accueil
- Secrétaire / Agent Multiservices / Assistant(e)
- Téléconseiller(e)
- Agent d'escalaire (domaine du transport)

* ACCESSIBILITÉ HANDICAP

- **Accès PMR**
(personne à mobilité réduite)
- **Formation adaptée** disponible
(si orientation par la MDPH)
- Pour plus d'information,
Bertrand CHAMBIN est notre
référente handicap :
bchambin@formationmetier.fr