

BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL 2 ANS Niveau 4 Diplôme : 40031212M RNCP 32049.

Durée : 24 mois. 675 heures de formation par an. **Modalité** : PRESENTIEL+E-LEARNING, groupe de 24.

Taux de réussite NOUVEAU. Taux d'insertion 79 %. Taux de rupture 10 %. Poursuite d'étude 70 %. Taux de satisfaction 88 %. Délais d'accès : Session en septembre, intégration jusqu'en décembre. **Mise à jour de la fiche** : 04/2021. **Présence du référent handicap** . Publics : Tous publics.



Objectifs : Il forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Il 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 agent d'escale dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, 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 et participe à la fidélisation de la clientèle. **Prérequis** : BAC en 2 ans : Avoir de 15 à 29 ans en contrat d'apprentissage. Pas de limite d'âge pour les travailleurs handicapés ou en contrat de professionnalisation. CPF possible. **Insertion professionnelle** : L'évolution professionnelle des personnels d'accueil est fortement liée à la taille et à l'activité de l'organisation. Elle peut prendre des formes diverses en fonction du département auquel la fonction « Accueil » est rattachée ou lorsque l'activité est conduite par un prestataire de services. Ainsi, lorsque cette évolution reste centrée sur l'accueil, elle intègre alors une dimension d'organisation de la fonction et/ou une dimension managériale : coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service « accueil » ou « standard ». Lorsque le personnel d'accueil exerce ses activités auprès d'un prestataire de services, il peut évoluer vers les postes de responsable d'équipe, de site ou d'agence. Les téléopérateurs, téléopératrices ou téléconseillers, téléconseillères peuvent évoluer vers des postes de superviseurs. Selon le département auquel la fonction accueille est rattachée, les personnels peuvent évoluer vers des métiers administratifs, commerciaux ou logistiques. Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes : Chargé, chargée d'accueil. Agent, agente d'accueil. Agent, agente d'accueil et d'information. Standardiste. Téléopérateur, téléopératrice. Réceptionniste-Agent, agente d'escale. **Qualités requises** : Une bonne présentation; il ne faut pas oublier que le chargé d'accueil représente l'entreprise et son image. Une bonne élocution, un langage clair et courtois. Une très bonne connaissance de son entreprise et des produits/services qu'elle propose. Un bon sens relationnel.

Poursuites d'études : BTS management commercial opérationnel , MC Accueil et réception, BTS tourisme.

Modalités pédagogiques : Mise en situation sur plateaux techniques, parcours individualisé. Alternance 3 jours en entreprise et 2 jours au CFA. **Conditions de travail** : Les conditions de travail sont très variables. Lorsque l'accueil est assuré par le personnel de l'organisation, les horaires sont adaptés à ses heures d'ouverture et de fermeture. Ils sont donc soit fixes soit variables en fonction de l'amplitude horaire plus ou moins importante de l'organisation. Lorsque l'accueil est assuré par un prestataire de services, les horaires sont adaptés aux missions. La durée hebdomadaire de travail peut varier d'une semaine à l'autre en fonction de la charge de travail. Certaines activités peuvent imposer des contraintes de mobilité et des horaires en soirée et le week-end. Le personnel d'accueil peut être amené à travailler seul ou en équipe et à collaborer avec d'autres professionnels. Pour accroître l'efficacité de l'accueil, améliorer leur image et satisfaire les visiteurs.

Alternance : 1 semaine au CFA et 1 semaine en entreprise. **Programme** :

Accueil multicanal (conseil, information, orientation)	Gérer simultanément les activités. Prendre contact avec le public. Identifier la demande. Traiter la demande. Gérer les flux. Gérer les conflits.
Interface à des fins organisationnelles	Gérer l'information. Gérer des prestations internes et externes.
Interface dans la relation commerciale	Contribuer au développement de la relation commerciale. Satisfaire et fidéliser le public. Gérer les réclamations.

Matières au CFA :

+ D'infos : www.inserjeunes.education.gouv.fr

MATIERES	Première	Terminale
ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL + PSE	13 H	13 H
LANGUE VIVANTE A ANGLAIS ET LV B	2+2	2 + 2
ECONOMIE GESTION OU ECO DROIT	1	1
FRANÇAIS HISTOIRE GEOGRAPHIE	3	3
MATHEMATIQUES	2	2
ARTS APPLIQUES ET CULTURE ARTISTIQUE	1	1
EPS	3	3

Certifications EXAMEN CCF ET PONCTUEL

Sous-épreuve E11 : Économie/Droit

Sous-épreuve E12 : Mathématiques

E2 Étude de situations professionnelles PONCTUEL ECRIT 3H

E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil

Sous-épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal CCF

Sous-épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations CCF

Sous-épreuve E33 Prévention santé environnement PONCTUEL ECRIT

E4 Épreuve de langue vivante CCF

Sous-épreuve E41 Langue vivante 1 Sous-épreuve E42 Langue vivante 2

E5 Épreuve de français, histoire géographie et éducation civique

Sous-épreuve E51 : Français PONCTUEL ECRIT 2H30

Certification partielle : Non

Niveau de sortie : 4

Passerelles/équivalences : NON

Tarifs : En contrat

d'apprentissage et pro le coût de la formation est pris en charge à 100 % par l'OPCO de l'entreprise donc gratuit pour l'apprenant. Autres cas nous

UFA LYCEE JEAN PERRIN
1 RUE LUCIEN SAMPAIX
78210 SAINT CYR

saintcyr@cfatrajectoire.fr



Moyens et méthodes mobilisés :

- 1 CDI
- 1 self
- 35 salles de cours.
- 8 salles informatique.
- 1 magasin de vente

Pédagogie de l'alternance:

la pédagogie de l'alternance organise les interactions entre les savoirs théoriques et les situations professionnelles rencontrées par les apprentis en entreprise, afin de favoriser la construction des compétences professionnelles constituées de savoirs, savoir faire, savoir être et de garantir le transfert des compétences.

Contacts : CFA TRAJECTOIRE

11788423778 ☎ 01 30 96 12 35

infos@cfatrajectoire.fr



Pour postuler : Sur le site

internet du CFA :

