

# BAC PRO - MÉTIERS DE L'ACCUEIL



3 ANS ou 2 ANS - RNCP 32049 - NIVEAU 4

TAUX DE RÉUSSITE GLOBAL : 83%  
TAUX DE SATISFACTION DU CFA : 88%  
TAUX D'INSERTION GLOBAL : 90%



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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. 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.

## DÉTAILS DE LA FORMATION

- Présence d'un(e) référent(e) handicap et d'un(e) assistant(e) de formation sur site
- Calendrier de formation sur demande
- Intégration à tout moment dans l'année sur étude du dossier
- Individualisation du parcours de formation

## MOYENS TECHNIQUES

- CDI / SELF / Internat
- Salles de cours et d'informatique
- Ordinateur portable et tenue professionnelle fournis

## TARIFS

En contrat d'apprentissage et de professionnalisation, le coût de la formation est pris en charge à 100% par l'OPCO de l'entreprise (Autre statut nous consulter)

## DURÉE DE LA FORMATION

En centre de formation le nombre d'heures total sur 3 ans est de 675H

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Délais : réponse sous 5 jours maximum  
Modalités : Ci-dessous le QR code ou le lien



POSTULER SUR NOTRE  
SITE INTERNET

OU  
[www.cfatrajectoire.fr](http://www.cfatrajectoire.fr)



POUR PLUS D'INFORMATION  
CONTACTER  
NOTRE RÉFÉRENTE HANDICAP  
[nadege.anseume@cfatrajectoire.fr](mailto:nadege.anseume@cfatrajectoire.fr)  
Tél : 01 30 96 12 35

## BLOCS DE COMPÉTENCES VISÉS LORS DE LA FORMATION

- RNCP32049BC01 - Gestion de l'accueil multicanal
- RNCP32049BC02 - Gestion de l'information et des prestations
- RNCP32049BC03 - Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale
- RNCP32049BC04 - Prévention Santé Environnement
- RNCP32049BC05 - Économie-droit
- RNCP32049BC06 - Mathématiques
- RNCP32049BC07 - Langue vivante 1
- RNCP32049BC08 - Langue vivante 2
- RNCP32049BC09 - Français
- RNCP32049BC10 - Histoire Géographie et Enseignement moral et civique
- RNCP32049BC11 - Arts appliqués et cultures artistiques
- RNCP32049BC12 - Éducation physique et sportive
- RNCP32049BC13 - Langue vivante (facultative)
- RNCP32049BC14 - Education physique et sportive (facultative)
- RNCP32049BC15 - Mobilité

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

En présentiel et/ou distanciel

Alternance entre théorie et pratique

Évaluations en CCF et/ou ponctuelles

- E1 : Épreuve scientifique et technique
- E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale
- E3 : Pratique professionnelle liées à l'accueil
- E4 : Épreuves de langue vivante
- E5 : Épreuve de français, histoire - géographie et éducation civique
- E6 : Arts appliqués et cultures artistiques
- E7 : Épreuve d'éducation physique et sportive

## POURSUITES D'ÉTUDES

- BTS management commercial opérationnel ;
- MC Accueil et réception ;
- BTS tourisme ;
- ...

## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Chargé d'accueil ;
- Standardiste ;
- Téléconseiller ;
- Agent d'escale ;
- ...

## PRÉ-REQUIS

Bac en 3 ans : Avoir 15 ans, avoir fini sa 3ème.  
Bac en 2 ans : Avoir fini sa seconde ou son CAP.

## CFA Trajectoire - UFA du lycée Jean Perrin

Contacts pour une formation :  
01.30.96.12.35  
[contacts@cfatrajectoire.fr](mailto:contacts@cfatrajectoire.fr)  
[www.cfatrajectoire.fr](http://www.cfatrajectoire.fr)



Taux d'obtention non disponible, formation récemment développée

Pour plus d'éléments statistiques et connaître les plus-values établissements : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr>

mars 2023