BAC PRO Métiers de l’accueil

Mis à jour le 31 mai 2024

Conditions d'entrée et prérequis

Ce bac pro se prépare après une seconde professionnelle Métiers de la relation client. Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également préparer le bac pro en 2 ans sous certaines conditions.

Niveau d'entrée

Sans diplôme

Niveau de sortie

Niveau 4 - BAC

Public visé

Être âgé de 16 à 29 ans, avec un projet de contrat d’apprentissage. Dérogations sous conditions. Pas de condition d’âge pour les personnes reconnues en situation de handicap (RQTH).

Rythme

Alternance

Durée en centre

1350 heures

Validation

Obtention du BAC PRO MÉTIERS DE L’ACCUEIL.
En cas d’échec au diplôme, des blocs de compétences pourront être délivrés en fonction des résultats obtenus dans les différentes unités certificatives mentionnées dans la rubrique « modalités d’évaluation »

Modalités d'évaluation

Conformes au référentiel de certification du diplôme. Contrôle

Objectifs professionnels

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 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 liés à l’accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

Contenu

Activités professionnelles : Accueil multicanal (Information, orientation et conseil), Interface à des fins organisationnelles, Interface dans la relation commerciale.

Connaissances générales et techniques associées : Français, Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique, Mathématiques, Éducation physique et sportive, Langue vivante, Arts appliqués et Cultures artistiques, Prévention-Santé-Environnement,Économie-Droit,Économie-Gestion.Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information et d’orientation et de conseil, Gérer l’information et des prestations à des fins organisationnelles, Gérer la relation commerciale.

Modalités pédagogiques

Intégration dans une classe d’élève ou d’étudiant du Lycée partenaire du CFA.
Alternance de périodes de formation en Lycée et de périodes de formation en entreprise selon calendrier établi.
La Seconde se déroule entièrement au lycée, la Première et la Terminale en apprentissage.

Profil des intervenants

Enseignants de l’Éducation nationale.

Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

Méthodes pédagogiques

En lycée : apports théoriques, mises en situation, travaux pratiques, exposés, débats, études cas. Utilisation des plateaux techniques et équipements, CDI, cours à distance…

En entreprise : apprentissage basé sur l’expérience et la réalisation

BAC PRO Métiers de l'accueil

continu, contrôles en cours de formation et/ou épreuves terminales.

Unités certificatives (blocs de compétences) constitutives du diplôme :
U11 : Économie-Droit
U12 : Mathématiques
U2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale
U31 : Gestion de l'accueil multicanal
U32 : Gestion de l'information et des prestations
U33 : Prévention-Santé-Environnement
U41 : Langue vivante 1
U42 : Langue vivante 2
U51 : Français
U52 : Histoire-Géographie et enseignement moral et civique
U6 : Arts appliqués et Cultures artistiques
U7 : Éducation physique et sportive
Unités facultatives : Langue vivante 3, Mobilité, Éducation physique et sportive

Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

Nombre de participants

Variable selon le nombre de places disponibles dans les classes.

Entrée et sortie permanente

Oui

Codes réglementaires

- Code RNCP : RNCP38397
- Code diplôme : 40031212

d'activités et de tâches en lien avec le diplôme préparé. L'apprenti est guidé et accompagné par un maître d'apprentissage.

Moyens pédagogiques

Plateaux techniques adaptés aux compétences professionnelles du diplôme préparé – Salles de cours équipées – ordinateurs – centre de ressources – Espace Numérique de Travail.

Durée

Durée moyenne de la formation en centre pour un contrat de 2 ans : 1350 heures. La durée de la formation en lycée sera ajustée en fonction de la durée du contrat et des acquis de l'apprenti dans le respect des minima réglementaires.

Délais et modalités d'accès

Entrée de septembre à novembre principalement.
Autres périodes d'intégration sous conditions.

Financements possibles

Entreprises relevant du secteur privé : application des niveaux de prise en charge définis par France Compétences. Coûts de la formation pris en charge par les OPCO. Frais annexes (hébergement, restauration, 1er équipement, mobilité internationale, handicap) pris en charge par les OPCO sous conditions.
Organisations relevant du secteur public : application des niveaux de prise en charge définis par chaque fonction publique.

Poursuite de parcours

Insertion professionnelle : peut travailler en tant qu'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.

Poursuites d'études : possibilité de poursuivre en MC Accueil dans les transports, MC Accueil réception, BTS Gestion de la PME, BTS Management commercial opérationnel, BTS Négociation et digitalisation de la relation client, BTS Support à l'action managériale, BTS Tourisme.

Passerelles et Equivalences : En fonction du parcours de formation des équivalences et passerelles sont envisageables, se renseigner auprès du lycée ou du CIO.

Référent handicap

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Accompagnement spécifique au projet et durant la formation en lien avec notre référent handicap.

Réseau

BAC PRO Métiers de l’accueil

- GIP FCIP – CFA de l’académie de Reims
- 17, boulevard de la Paix CF 50033
  51722 REIMS CEDEX
- cfa@ac-reims.fr
- Marne : 07 76 15 77 62
  Ardennes : 06 13 02 47 51
  Haute-Marne et Aube Est : 06 17 83 54 69
  Aube : 06 27 48 88 64
- cfa.gipfcip-reims.fr
- SIRET : 185 109 063 00031