

**INTITULE DE LA FORMATION : BACCALAUREAT PROFESSIONNEL**  
**METIERS DE L'ACCUEIL en mixité**

<p><b>Métiers Visés, débouchés :</b></p>	<p>La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations. Elle repose sur un cœur de métier qui se décline dans des contextes professionnels divers, selon les spécificités des secteurs d'activités et/ou des organisations. En fonction des situations de travail, ce cœur de métier de l'accueil peut s'élargir à un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique légère. Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient. L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.</p> <p>Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé, chargée d'accueil</li> <li>• Agent, agente d'accueil et d'information</li> <li>• Hôte, hôtesse d'accueil</li> <li>• Technicien, technicienne d'accueil</li> <li>• Hôte, hôtesse événementiel</li> <li>• Standardiste</li> <li>• Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère</li> <li>• Réceptionniste</li> <li>• Agent, agente d'escale</li> </ul>
<p><b>Objectifs de la formation :</b></p>	<p>La formation s'organise autour de 3 blocs :</p> <p><b>Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer simultanément les activités</li> <li>• Prendre contact avec le public Identifier le public et repérer ses caractéristiques</li> <li>• Identifier la demande</li> <li>• Traiter la demande</li> <li>• Gérer les flux Identifier les paramètres générant du flux</li> <li>• Gérer les conflits</li> </ul> <p><b>Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer l'information</li> <li>• Gérer des prestations internes et externes</li> <li>• Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil</li> </ul> <p><b>Gérer la relation commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer au développement de la relation commerciale</li> <li>• Satisfaire et fidéliser le public</li> <li>• Gérer les réclamations</li> </ul>

	<p>Les qualités requises pour les acteurs de ce secteur sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtoisie, patience et amabilité</li> <li>- Tact, diplomatie et discrétion.</li> <li>- Bonne capacité d'écoute.</li> <li>- Serviabilité, dévouement et disponibilité</li> <li>- Aisance relationnelle.</li> <li>- Méthode et organisation.</li> <li>- Bonne présentation.</li> <li>- Disponibilité et dynamisme</li> </ul>
<p><b>Condition d'Admission, modalités et délais d'accès, prérequis :</b></p>	<p><b>Conditions :</b> Pour une entrée en 1ère Bac Pro : avoir effectué une 2nde Bac Pro Métiers de la Relation Clients en statut scolaire  Pour une entrée en terminale Bac Pro : avoir effectué une 1ère Bac Pro Métiers de l'Accueil en statut scolaire ou sous le statut apprenti</p> <p><b>Prérequis :</b> niveau scolaire et autonomie satisfaisants + information des familles et entretien préalable avec la coordinatrice apprentissage</p> <p><b>Modalités d'admission :</b> Admission après validation du conseil de classe du semestre 2 de la 2<sup>nd</sup>e Bac Pro ou de 1<sup>ère</sup> Bac Pro et accord de la coordinatrice apprentissage.</p> <p><b>Délai d'accès :</b> Inscription au minimum 1 semaine avant le début de l'année scolaire. Entrée en formation dès le début de la formation selon le planning d'alternance, la signature du contrat d'apprentissage devant avoir lieu au plus tard 3 mois après le début de la formation pour un contrat de 12 ou 24 mois.</p>
<p><b>Organisation de la formation (dont durée)</b></p>	<p>Sur 1 an :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 675 heures de formation en centre de formation, soit 19 semaines</li> <li>• 970 heures en entreprise</li> </ul>
<p><b>Contenu pédagogique (dont méthodes mobilisées et modalités d'évaluation) :</b></p>	<p><b>Méthodes mobilisées :</b>  Formation en présentiel  Utilisation de solutions numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ipad</li> <li>• Solutions et Applications Apple Education</li> <li>• Applications Office 365</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluations formatives périodiques</li> <li>• Evaluation certificative du Bac Pro en ponctuel</li> </ul>
<p><b>Poursuite de formation, passerelles, équivalences :</b></p>	<p>Mention Complémentaire Accueil dans les transports  Mention Complémentaire 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</p>
<p><b>Statut de la formation</b></p>	<p>Apprentissage uniquement</p>
<p><b>Nos spécificités :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plateau technique performant</li> <li>• Tablette numérique et espaces collaboratifs à disposition</li> <li>• Formation en présentiel de préférence mais en distanciel possible si nécessaire en raison des conditions sanitaires</li> <li>• Foyer Jeunes travailleurs à proximité</li> </ul>
<p><b>Examen :</b></p>	<p>E 1 - Épreuve scientifique et technique – écrit et pratique - coefficient 2  E 2 - Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale – écrit – coefficient 4</p>

	<p>E.3 - Pratiques professionnelles liées à l'accueil : écrit et oral - coefficient 9</p> <p>E.4 - Langue vivante – oral – 2 langues vivantes obligatoires - coefficient 2 chacune</p> <p>E.5 - Épreuve de Français – Histoire Géographie EMC - écrit - coefficient 5</p> <p>E.6 - Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques – écrit - coefficient 1</p> <p>E.7 - Épreuve d'éducation physique et sportive – pratique- coefficient 1</p>
<b><u>Tarifs</u></b>	Coût de la formation entièrement prise en charge par l'OPCO
<b><u>Accessibilité aux personnes handicapées</u></b>	<p>Formation accessible aux Personnes en Situation de Handicap (en cas de handicap moteur , avis du médecin de travail demandé). Un référent handicap se tient à la disposition des apprentis pour leur accueil et si besoin la mise en place d'un projet d'accompagnement personnalisé, parcours de formation modulable et personnalisable.</p> <p>Etablissement aux normes ERP</p>
<b><u>Possibilité de valider un ou des blocs de compétences</u></b>	La formation peut assurer une validation des compétences et des connaissances nécessaires à l'exercice du métier concerné.
<b><u>Contacts (nom / Email / téléphone / Site internet) :</u></b>	<p>Marie-Claudine POUSSARD</p> <p><a href="mailto:mc.poussard@lycee-saintmichel33.com">mc.poussard@lycee-saintmichel33.com</a></p> <p>06 65 16 98 43</p> <p><a href="http://www.lycee-saintmichel33.com/fr/">http://www.lycee-saintmichel33.com/fr/</a></p>