

FORMATION PROPOSÉE PAR
UFA JEANNE D'ARC
CHAMPAGNOLE

MEMBRE DU
CFA EXCELLENCE PRO
FRANCHE-COMTÉ

BAC PRO | RNCP 38397

METIERS DE L'ACCUEIL

Diplôme d'état de niveau 4, enregistré au RNCP le 19/12/2023, délivré par le MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

DURÉE DE LA FORMATION : 1350 HEURES SUR 2 ANS

→ RYTHME DE L'ALTERNANCE : 20 SEMAINES COMPLÈTES EN UFA PAR AN, LE RESTE EN ENTREPRISE

LES + DU LYCÉE PROFESSIONNEL JEANNE D'ARC

- + Internat et restauration
- + Salles informatiques et salles dédiées à la communication
- + Groupes de petits effectifs permettant un bon encadrement et suivi des apprentis, avec le souci de leur réussite
- + Certification SST : Sauveteur Secouriste du Travail
- + Locaux situés à proximité des transports

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Gratuite pour le salarié
Sous réserve de l'accord de prise en charge d'un OPCO finançant la formation (formalités effectuées par le CFA ou l'employeur) et après signature d'un contrat d'apprentissage

ACCESSIBILITÉ

L'établissement est accessible aux personnes en situation de handicap.

Prise en compte des besoins d'adaptation (réfèrent handicap du CFA)

OBJECTIFS VISÉS

La/le titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil est un(e) professionnel(le) qualifié(e) qui :

- assure l'accueil multicanal en informant, orientant et conseillant le public accueilli.
- est l'interface à des fins organisationnelles et gère l'information utile au service et peut être mobilisé ponctuellement dans la mise en œuvre de projet.
- participe aux différentes actions menées visant à établir une relation commerciale pérenne et stable.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance est présente dans toutes les organisations ; selon les spécificités des organisations, la fonction accueil peut s'élargir à des activités commerciales, administratives et de logistique légère.

TYPE DE DIPLÔME

Diplôme d'Etat de niveau 4

PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- Être âgé de 16 à moins de 30 ans (hors situation de dérogation)
- Signature d'un contrat d'apprentissage (non nécessaire pour candidater)
- Être déclaré apte physiquement (visite médicale à l'embauche)
- Être issu d'une seconde professionnelle ou être titulaire d'un CAP d'un domaine correspondant

MODALITÉS ET DELAI D'ACCÈS

- Formulaire de candidature disponible sur demande
- Entretien en vue de trouver une entreprise
- Candidature validée après la signature d'un contrat d'apprentissage dans la limite des places disponibles
- Candidature de mai à août pour une rentrée en septembre
- Les candidatures peuvent exceptionnellement être étudiées hors de cette période dans la limite des places disponibles

QUALITÉS REQUISES OU À DÉVELOPPER

- Comportement relationnel adapté
- Sens de l'écoute
- Réserve et discrétion
- Résistance au stress
- Sens du service et de l'organisation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- En présentiel uniquement
- Plateforme Ecole Directe
- Ateliers professionnalisants
- Actions d'aides aux autoentreprises et aux particuliers

CONTENU DE LA FORMATION

Activités professionnelles

Trois blocs de compétences sont développés :

- Accueil des personnes en face-à-face
- accueil téléphonique
- gestion de la fonction d'accueil
- vente de services ou de produits associés à l'accueil
- activités administratives connexes à l'accueil

Enseignement général

Mathématiques, Français, Histoire-Géographie, 2 langues obligatoires parmi Anglais (LV1) et Allemand ou Espagnol (LV2), PSE, communication anglaise (en option), EPS.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Suivi en continu au fil de l'année
- Examen final et contrôle en cours de formation

FORMATION PROPOSÉE PAR
UFA JEANNE D'ARC
CHAMPAGNOLE

MEMBRE DU
CFA EXCELLENCE PRO
FRANCHE-COMTÉ

BAC PRO | RNCP 38397

METIERS DE L'ACCUEIL

LES + DU LYCÉE PROFESSIONNEL JEANNE D'ARC

- + Internat et restauration
- + Salles informatiques et salles dédiées à la communication
- + Groupes de petits effectifs permettant un bon encadrement et suivi des apprentis, avec le souci de leur réussite
- + Certification SST : Sauveteur Secouriste du Travail
- + Locaux situés à proximité des transports

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Gratuite pour le salarié
Sous réserve de l'accord de prise en charge d'un OPCO finançant la formation (formalités effectuées par le CFA ou l'employeur) et après signature d'un contrat d'apprentissage

ACCESSIBILITÉ

L'établissement est accessible aux personnes en situation de handicap.

Prise en compte des besoins d'adaptation (référent handicap du CFA)

HORAIRES EN FORMATION

Du lundi au vendredi (selon planning d'alternance) : 7h55-12h00 et 13h40-17h35.

POURSUITES D'ÉTUDES

- En BTS Support à l'Action Managériale (SAM)
- Management Commercial Opérationnel (MCO)
- Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- Tourisme
- Gestion de la PME (GPME).

DÉBOUCHÉS

- Hôte(sse) d'accueil
- Opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementiel
- Chargé d'accueil
- Agent multiservices d'accueil
- Standardiste...

PASSERELLES

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente options A ou B
 Baccalauréats professionnels ou technologiques en cohérence avec le parcours ou vie active

POSSIBILITÉ DE VALIDER DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- Non

