

**BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL (niveau 4)**  
**RNCP32049 – Ministère de l'Education Nationale**

<b>Public concerné, nombre</b>	Toute personne âgée de 15 ans à 30 ans intéressée par le domaine de l'accueil
<b>Prérequis, modalités et délai d'accès</b>	Toute personne âgée de 15 ans sortie de 3 <sup>ème</sup> Toute personne de 16 à 30 ans (ou plus si situation de handicap) Possibilité d'entrées et sorties échelonnées
<b>Présentation générale</b>	Diplôme de niveau 4 dispensé par une formation sous statut d'apprenti permettant d'exercer dans toutes les organisations recevant des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique dans des secteurs aussi divers que le tourisme, la santé, la culture, l'immobilier, l'artisanat, l'hôtellerie...
<b>Objectifs</b>	Le titulaire du diplôme exerce trois activités principales : <b>Il assure l'accueil multicanal</b> en informant, orientant et conseillant le public accueilli <b>Il gère les relations en interne</b> avec les services de l'organisation <b>et à l'externe</b> avec des prestataires de service <b>Il participe aux différentes actions menées visant à établir une relation commerciale</b> pérenne et stable
<b>Contenu de la formation</b>	<p><b>Modules Professionnels :</b></p> <p><b>Accueil face à face</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures et des consignes de la structure</li> <li>• Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de la structure</li> <li>• Adaptation, pertinence des interventions (connaissance des prestations de l'entreprise)</li> <li>• Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés</li> <li>• Prendre en compte les spécificités des clients (VIP, clients habitués, clientèle étrangère...)</li> <li>• Faire preuve d'écoute active, d'empathie et de courtoisie</li> <li>• Clarté et précision de l'expression orale</li> </ul> <p><b>Accueil téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des fonctionnalités du standard</li> <li>• Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique</li> <li>• Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage</li> <li>• Respect des consignes de qualification et de filtrage</li> <li>• Pertinence de l'information ou du conseil donné</li> <li>• Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit</li> <li>• Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel</li> </ul>

- Répondre avec le sourire et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel
- Qualité, clarté et précision de l'expression orale

#### La gestion de la fonction accueil

- Contribuer à la fonctionnalité et à la convivialité de l'espace d'accueil
- Contribuer à la continuité et à l'efficacité du service d'accueil
- Disposer d'informations fiables
- Optimiser la gestion des flux d'appels et de personnes
- Remonter des statistiques sur les flux en temps voulu
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation

#### La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone

- La préparation de la vente
- L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire
- Les opérations liées à la vente de services ou de biens
- Le traitement et le suivi des réclamations
- Le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation
- Donner une information fiable sur l'offre
- Conclure la vente
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou de l'utilisateur

#### Les activités administratives connexes à l'accueil

- Le traitement des courriers prédéfinis
- La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée
- Le traitement et le suivi du courrier au départ
- La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel
- La gestion des demandes de prestations de services externes
- Le suivi des commandes
- La réception de la livraison
- Effectuer les tâches annexes dans leur intégralité et le respect des échéances

**Modules généraux :** Français, Mathématiques, Histoire - Géographie, EMC, Sport, PSE, Arts appliqués, Eco-Droit, Anglais Général et appliqué, Espagnol général et Appliqué.

### Modalités pédagogiques

#### Moyens pédagogiques :

- exercices, capitalisation de l'expérience professionnelle, jeux de rôles, exposés, film, vidéo
- Matériel de vidéo projection ;
- Salles ; FOAD
- Plateaux techniques
- Participation à divers événements du territoire (festival du film, salon PERICAM EXPO ...)

**Méthodes :** Active

	<b>Modalités : Formation par apprentissage</b>
<b>Compétences / Capacités professionnelles visées</b>	<p>A l'issue de la formation en alternance, l'apprenti sera capable d'exercer en autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des activités de gestion d'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil</li> <li>- des activités de gestion d'informations et de prestations organisationnelles</li> <li>- des activités de gestion de relation commerciale</li> </ul>
<b>Durée et dates</b>	<p>Durée en centre de formation : 18 semaines en centre de formation par année de formation pour les classes de 2<sup>nde</sup>, 1<sup>ère</sup> et Terminale</p> <p>Durée hebdomadaire : 35 heures</p> <p>Dates : de septembre à juin</p>
<b>Lieu(x)</b>	<b>Centre de Formation CFA - MFR du Périgord Noir -24590 SALIGNAC EYVIGUES</b>
<b>Coût par participant</b>	<p>Pour les apprentis : Formation à la charge de l'employeur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité d'aides individuelles au permis de conduire</li> <li>- Hébergement et Restauration possible sur site : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hébergement pension complète : 82 € par semaine</li> <li>✓ Hébergement Demi-pension : 20 € par semaine</li> <li>✓ Possibilité d'aides au repas et à l'hébergement par le Conseil Régional ou les OPCO</li> </ul> </li> <li>- Autres frais à l'inscription : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Frais de dossier à l'inscription = 35 euros</li> <li>✓ Frais d'adhésion à l'association = 35 euros</li> </ul> </li> </ul>
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	<p>GAULIER Nadège, responsable formation par apprentissage - 06 43 64 17 45  Mail : nadege.gaulier@mfr.asso.fr</p>
<b>Formateurs, animateurs et intervenants</b>	<p>GAULIER Nadège, GUINOT Paul : Responsables pédagogique, Evaluations et Guidance  GAULIER Nadège : Accueil en face à face  MAZIERES Aude : Accueil téléphonique, étude de cas  GUINOT Paul : Techniques de vente</p>
<b>Suivi de l'action</b>	<p>Le temps de formation en présentiel est validé par un émargement régulier de chaque stagiaire (matin, après-midi) visé par le responsable de formation. Toute absence doit être impérativement justifiée, et doit rester exceptionnelle sauf cas de force majeure</p>

<p><b>Evaluation de l'action</b></p>	<p>La progression pédagogique est mesurée par les évaluations formatives (théorie, pratique) et les évaluations en entreprise régulières permettant aux apprentis de mesurer l'acquisition des compétences métier.</p> <p>Une évaluation à chaud est réalisée à l'issue de l'action de formation afin de mesurer l'indice de satisfaction de chaque apprenti sous forme de bilan écrit.</p> <p>Une évaluation à froid permet de mesurer concrètement l'impact de la formation dans le quotidien des tâches effectuées au sein de l'entreprise, et mesurer sa satisfaction vis-à-vis de l'OF par téléphone et/ou mails en respectant la trame du questionnaire.</p> <p>Pour valider le BAC PRO, des CCF sont organisés au cours des années de première et terminale et des évaluations terminales ont lieu en centre d'examen en fin de cycle.</p>
<p><b>Passerelles et débouchés possibles</b></p>	<p>Lien fiche ROME :</p> <p><a href="http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-/Formation/Formations/Lycees/Bac-pro-Metiers-de-l'accueil">www.onisep.fr/Ressources/Univers-/Formation/Formations/Lycees/Bac-pro-Metiers-de-l'accueil</a></p> <p>Le titulaire de ce diplôme 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 être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.</p> <p>Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS, le plus souvent en alternance. Avec un bon niveau en langues, possibilité de poursuite d'études en MC.</p> <p>Exemple(s) de formation(s) possible(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">MC Accueil dans les transports</a></li> <li>• <a href="#">MC Accueil réception</a></li> <li>• <a href="#">BTS Assurance</a></li> <li>• <a href="#">BTS Banque, conseiller de clientèle (particuliers)</a></li> <li>• <a href="#">BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques</a></li> <li>• <a href="#">BTS Gestion de la PME</a></li> <li>• <a href="#">BTS Gestion des transports et logistique associée</a></li> <li>• <a href="#">BTS Management commercial opérationnel</a></li> <li>• <a href="#">BTS Négociation et digitalisation de la relation client</a></li> <li>• <a href="#">BTS Professions immobilières</a></li> <li>• <a href="#">BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social</a></li> <li>• <a href="#">BTS Support à l'action managériale</a></li> <li>• <a href="#">BTS Tourisme</a></li> <li>• <a href="#">BTSA Technico-commercial</a></li> </ul>