

## BAC PRO Métiers de l'accueil

Secteur(s) professionnel(s) :	Accueil/ Services aux entreprises
Niveau :	IV
Diplôme visé :	Bac Pro SAPAT, Diplôme du Ministère de l'Education Nationale
Statut :	Apprentissage ( <u>à partir de la 1<sup>ère</sup> Bac pro</u> )

### Pré-requis

- **Inscription en formation par apprentissage** (possible à partir de la classe de 1<sup>ère</sup>)
  - Avoir effectué la classe de seconde ou être titulaire d'un diplôme de niveau III
  - Être âgé(e) de 16 à 29 ans. Les conditions d'âge s'annulent en cas de situation de handicap
  - Signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise justifiant d'activité d'accueil
- Dans les deux cas, Accès via AFFELNET - **Admission après étude du dossier scolaire et entretien avec la Direction**

### Accessibilité



### Finalités de la formation

Le Bac pro « Métiers de l'accueil » 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 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. 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.

- Obtention du diplôme Bac Pro Métiers de l'Accueil
- Elaboration du projet d'orientation et/ou d'insertion professionnelle

### Compétences visées

- Compétences générales
  - **Économie-droit** : Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle- Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées
  - **Mathématiques** : Rechercher, extraire et organiser l'information - Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution- Expérimenter, simuler, critiquer un résultat et l'argumenter - Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit
  - **Langue vivante 1 et Langue vivante 2** : Atteindre les compétences de niveau B1 + du CECRL : S'exprimer oralement en continu- Interagir en langue étrangère- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère
  - **Prévention Santé Environnement** : Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème- Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches (analyse par le risque, par le travail, par l'accident)
    - Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques- Proposer et

justifier les mesures de prévention adaptées- Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence

- **Français** : Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer, entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire- Devenir un lecteur compétent et critique- Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle
- **Histoire géographie et enseignement moral et civique** : Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures- Comprendre les enjeux liés au développement durable- Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation, les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux
- **Arts appliqués et cultures artistiques** : Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels- Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création- Maîtriser les bases de la politique des outils graphiques, traditionnels et informatiques
- **Éducation physique et sportive** : Atteindre les compétences attendues de niveau 4- Réaliser une performance motrice maximale, se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains, réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique, conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif, respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité.

- Compétences professionnelles

- **Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil** : Gérer simultanément les activités, prendre contact avec le public, identifier la demande, traiter la demande, gérer les flux, gérer les conflits
- **Gérer l'information et des prestations organisationnelles** : Gérer l'information, gérer des prestations internes et externes, contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil
- **Gérer la relation commerciale** : Contribuer au développement de la relation commerciale, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations

## Durée de la formation et modalités pédagogiques

- 1350 heures de formation à la MFR sur les 2 années, le reste en milieu socio-professionnel
- Classe à effectif réduit, service demi-pension et internat
- Cours théoriques, visites, mise en œuvre de projets collectifs, voyage d'étude, interventions de professionnels du secteur médico-social
- Travaux pratiques sur plateau technique (salle informatique)
- Mise en œuvre de la pédagogie de l'alternance
- Projet de mobilité européenne

## Contenu de la formation

- Modules d'enseignement général
  - Mathématiques
  - Economie, Droit
  - Français
  - Histoire/ géographie/ Enseignement moral et civique
  - Langue vivante 1
  - Langue vivante 2
  - Prévention Santé, Environnement
  - Arts appliqués et cultures artistiques
  - Education Physique et Sportive
- Module d'enseignement professionnel

- Module : Gestion de l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Module : Gestion de l'information et des prestations organisationnelles
- Module : Gestion des relations commerciales
  
- Lieux d'apprentissage
  - Entreprises, organisations des secteurs marchands ou non marchands recevant du public et/ou du trafic téléphonique
  - Services administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux des entreprises privées ou des services publics

### **Modalités d'évaluation**

- 100 % en épreuve terminale

### **Après le Bac Pro SAPAT**

- Vie active : Accès à l'emploi dans les fonctions de chargé(e) ou agent d'accueil et d'information, hôte, hôtesse d'accueil ou d'événementiel, Standardiste, téléopérateur(rice), téléconseiller (e), réceptionniste
  
- Poursuite d'étude en formations post bacs accessibles via la plateforme Parcoursup : 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

**Tarif** : Nous consulter

**Réussite et devenir** : Ouverture de la formation rentrée 2021-2022