



BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

Date de publication : 19.12.2023

Date fin d'enregistrement : 31.12.2028

Mise à jour de la fiche produit : 17.12.25



Nos locaux et nos formations sont accessibles aux personnes en situation d'handicap.
Notre référent est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques.



Ce dispositif s'adresse aussi bien aux hommes qu'aux femmes

CHOISIR L'APPRENTISSAGE POUR SE FORMER

Avec des formations aux spécialités variées, l'apprentissage est l'une des voies privilégiées pour devenir un professionnel qualifié. C'est un mode de formation professionnelle où :

- ✓ Vous alternez des périodes de **formation théorique** au centre de formation d'apprentis (CFA) et des **périodes de mise en œuvre pratique en entreprise** pendant lesquelles vous allez acquérir l'expérience et les compétences professionnelles en lien avec votre diplôme.
- ✓ Vous signez un **contrat d'apprentissage**. C'est un contrat de travail de type particulier conclu avec un employeur
- ✓ Vous êtes accompagné par un **maître d'apprentissage** en entreprise et un **formateur référent** au CFA
- ✓ Vous avez un **statut de salarié**. Et comme tout salarié, vous avez des droits et des obligations : temps de travail, salaire, congés payés, santé, transport...
- ✓ Vous percevez un **salaire variable** selon votre âge, le diplôme préparé et la progression dans le cycle de formation
- ✓ Vous bénéficiez d'une **aide pour le passage du permis** de conduire de 500 Euros

Le contrat d'apprentissage est un moyen efficace pour se former et intégrer une entreprise, avec une qualification professionnelle à la clé.

PRÉSENTATION SUCCINCTE DU MÉTIER

Le titulaire du Bac pro « Métiers de l'accueil » est un professionnel qualifié de l'accueil en position d'interface directement avec les publics accueillis mais aussi entre les services de l'organisation.

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

Il mène plusieurs tâches simultanément tout en respectant des procédures et des chartes. Il gère l'information utile au service.

LES MISSIONS ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

Le bachelier professionnel en « Métiers de l'accueil » est amené à gérer des activités liées à :

- L'accueil multicanal en informant et en orientant le public accueilli
- L'identification des besoins du visiteur
- La communication professionnelle
- La gestion administrative liées à l'accueil
- La participation à l'organisation d'événements

Les principales tâches liées à l'activité professionnelle sont :

- Réceptionner des personnes et les informer
- Répondre aux appels et les orienter
- Rédiger des courriels, messages, comptes-rendus

MÉTIER(S) AUXQUEL(S) CONDUIT LA FORMATION

Agent d'accueil, hôtesse d'accueil, secrétaire, assistant administratif, standardiste, agent d'escalier, réceptionniste, téléconseiller

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET DÉBOUCHÉS

Le titulaire du BAC Pro « Métiers de l'accueil » peut exercer son activité au sein :

- Secteur privé : entreprises de service, agences immobilières, commerces, hôtellerie/tourisme, événementiels etc....
- Secteur public, administration, établissements scolaires, transports publics.
- Autres structures : organisme de formation, centres d'appels/plateformes téléphoniques, associations ou ONG

L'évolution de ce métier débouche souvent sur un poste d'adjoint administratif ou des postes d'encadrement tels que chef hôte, hôte d'astreinte pour encadrer l'ensemble des équipes d'accueil.

QUALITÉS REQUISES

- *Avoir des compétences d'ordre relationnel* (sens de l'écoute, goût du dialogue, sens de l'accueil et du service, bonne présentation)
- *Avoir des compétences relevant de la gestion* (organisation du travail en autonomie, gestion du temps, rigueur, gestion du stress, commerciales, réactivité, etc. ...)

PUBLIC CIBLE

Jeunes sortis de 3^{ème} ayant 15 ans avant le 31 décembre de l'année de la formation

Jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus au début de l'année de formation

PRÉ-REQUIS

Avoir un **projet professionnel réfléchi** et confirmé dans la spécialité choisie

Avoir un **niveau de fin de Collège**

MODALITÉS D'ADMISSION

- ✓ Dossier de candidature
- ✓ Test de positionnement
- ✓ Entretiens individuels
- ✓ Validation de la candidature

Rappel : Signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise dans les 3 mois suivant l'entrée en formation

DURÉE DE LA FORMATION

36 mois

Des aménagements de durées sont possibles selon les prérequis du candidat. La durée sera déterminée dans le cadre du positionnement et de l'entretien

COÛT DE LA FORMATION

Formation financée par les OPCO selon le tarif mentionné au référentiel France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/fiche/aprentissage-mise-a-jour-du-referentiel-des-niveaux-de-prise-en-charge-issus-de-la-procedure-complementaire/>

Frais annexes possibles pour l'apprenti (manuels, EPI, déplacements, restauration...)

POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLES

BTS tourisme
BTS Banque, conseiller de clientèle

MC accueil Réception
MC Accueil dans les transports

OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

L'objectif de la formation est de préparer et d'obtenir la certification du diplôme délivré par le **Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse**.

CONTENU DE LA FORMATION

Enseignements techniques et professionnels :

Activité 1 – Accueil multicanal (conseil, information, orientation) : Gérer simultanément les activités - Prendre contact avec le public- Identifier la demande - Traiter la demande - Gérer les flux - Gérer les conflits

Activité 2 – interface à des fins organisationnelles : Gérer l'information - Gérer des prestations internes et externes - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

Activité 3 – interface dans la relation commerciale : Contribuer au développement de la relation commerciale - Satisfaire et fidéliser le public - Gérer les réclamations

Connaissances en matière de santé et sécurité professionnelles :

Sauveteur Secouriste au Travail

Prévention Santé Environnement

Enseignements généraux

Français, histoire-géographie-EMC, mathématiques, économie-droit, langue vivante 1 et 2, arts appliqués et cultures artistiques et EPS

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Rythme alterné
CFA/entreprise



Organisation de la formation
(planning, outils pédagogiques..)



Livret d'apprentissage
Suivi de la formation

MODALITÉS DE FORMATION



Des ateliers professionnels



Des cours en ligne



Formation à l'étranger*

*Pour certaines spécialités, et en fonction de la disponibilité des formateurs sur St Barth, une convention peut être signée avec un Lycée Professionnel en Guadeloupe ou à St Martin dans le but de compléter certains aspects pratiques et/ou théoriques de l'enseignement professionnel. Des déplacements au sein de ces Lycées peuvent donc avoir lieu durant la formation.

MOYENS HUMAINS

La formation proposée sera assurée par des personnels qualifiés disposant des certifications nécessaires et répondant aux exigences d'expérience professionnelle pour assurer une formation de qualité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation formative tout au long de la formation par un suivi régulier des progrès, des acquis et des activités, notamment sur le lieu d'apprentissage.

Évaluation certificative : épreuves ponctuelles et Contrôle en Cours de Formation (CCF).

2025

Taux de réussite : 100%

Taux de satisfaction : 74 %

Taux d'insertion : 50 %

Taux d'abandon : 0 %

Taux de poursuite des études : 50 %