



BAC PRO Métiers de l'Accueil

En apprentissage – Année de Terminale - ANNECY

OBJECTIFS

- Obtenir le BAC PRO Métiers de l'Accueil
- Accueillir physiquement ou à distance les tiers de tous types d'organisations
- Faire l'interface entre l'organisation et ses tiers
- Réaliser des activités administratives, commerciales et logistiques légères

CONTENUS

- **Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil**

Gérer simultanément les activités

Prendre contact avec le public

Identifier et traiter la demande

Gérer les flux et 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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Nombre de participants : **8 maximum**

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

Horaires : 8h00-12h00 / 13h00-17h00 (amplitude maximale)

35 h semaine - selon le calendrier joint

Formation individualisée accompagnée

Formation pratique en atelier ou en situation de travail

DÉLAI D'ACCÈS

1 session par an en septembre

PUBLIC

Jeunes sous statut scolaire ou apprentis en continuité de parcours

PRÉ-REQUIS

Avoir validé une deuxième année de formation en BAC PRO MA - Métiers de l'Accueil

MODALITÉS D'ADMISSION

Validation de la candidature par la commission d'apprentissage

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôles en Cours de Formation – CCF
- Épreuves ponctuelles écrites
- La progression des acquis est évaluée régulièrement tout au long de la formation
- Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences selon le référentiel
- Méthodes utilisées : Usage des TICE et du plateau technique

VALIDATION

Niveau 4 BAC Professionnel

SERVICES VALIDEURS

Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et des Sports

INTERVENANTS

Enseignants titulaires de l'Éducation Nationale

TARIF

8560 €

Aucun frais à la charge de l'apprenti

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Coût pédagogique pris en charge par l'OPCO de l'employeur selon les modalités de la branche professionnelle

L'APPRENTISSAGE, C'EST TOP 👍



MÉTIERS / DEBOUCHÉS

- <https://www.onisep.fr/Ressources/univers-formation/Formations/Lycees/bac-pro-metiers-de-l-accueil>
- <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

DURÉE INDICATIVE

- Durée totale maximale : **1820 h**
- En centre : **677 h**
- En entreprise : **1050 h**
Cette durée est ajustable en fonction des dispenses d'examen

DATE DE LA FORMATION

- Du **01/09/2023 au 31/08/2024**

LIEU DE FORMATION

Lycée des Métiers Tom MOREL

1 A avenue du capitaine Anjot - Cran Gevrier
74960 ANNECY

Accessible aux personnes en situation de handicap

<https://tommorrel.ent.auvergnerhonealpes.fr>

CONTACT

Françoise MAURIS-GRAUX

Directrice Déléguée aux formations

04 50 52 12 90

francoise.mauris-graux@ac-grenoble.fr

LES + DE LA FORMATION

Sécurisation des parcours

- Taux de réussite aux examens = **93.4 %**
- Taux de satisfaction = **100 %**
- Taux de poursuite d'études = **47 %**
- Taux d'insertion professionnelle = **30%**

Source 2022

Activité apprentissage GRETA LAC