

**FORMATION EN ALTERNANCE**

**CONTRAT D'APPRENTISSAGE**



## **BAC PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL**

Fiche RNCP n° 32049

## OBJECTIFS

La mission globale du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil est de former de futurs "ambassadeurs de la stratégie de communication de l'entreprise", des personnels qui "participent à l'organisation de la démarche qualité de la relation client".

Le/la chargé(e) d'accueil prend en charge les activités d'accueil, d'information, d'orientation de la clientèle, mais aussi l'organisation et la gestion commerciale, venant en appui de la force de vente. La dimension multicanale de la démarche commerciale est mise en valeur.

## COMPETENCES DEVELOPPÉES

3 pôles d'activités :

### **Bloc 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'informations, 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

### **Bloc 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles**

- ✓ Gérer l'information
- ✓ Gérer les prestations internes et externes
- ✓ Contribuer à la mise en œuvre de projets liés à l'accueil

### **Bloc 3 : Gérer la relation commerciale**

- ✓ Contribuer au développement de la relation commerciale
- ✓ Satisfaire et fidéliser le public
- ✓ Gérer les réclamations.

## DEBOUCHÉS PROFESSIONNELS

A l'issue de la formation sur 3 ans, vous pouvez prétendre aux métiers de : chargé(e) d'accueil, téléconseiller(ère), standardiste, agent multiservices dans de nombreux secteurs comme dans les hôpitaux, les centres d'appels téléphoniques, les centres commerciaux, etc... L'avantage de cette formation est de pouvoir être employable dans n'importe quel secteur d'activité.

L'expérience et la formation continue pourront vous mener à des postes à responsabilité, soit dans le même domaine, soit dans les domaines de l'assistance de direction ou de gestion.

## POURSUITE D'ÉTUDES, PASSERELLES ET INSERTION

### **BTS Commerciaux**

- ✓ Management Commercial Opérationnel (MCO)
- ✓ Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- ✓ Commerce International (CI)

### **BTS Administratifs**

- ✓ Gestion de la PME (GPME)
- ✓ Services et Prestations des Secteurs Sanitaires et Social (SP3S)

Nous nous engageons à évaluer le taux d'insertion de nos alternants 6 mois après la fin de chaque cycle. Les résultats de l'enquête menée auprès de la promotion 2021-2023 seront publiés dès le mois de décembre 2023

## PRÉREQUIS, PUBLIC

### **Prérequis**

- ✓ Etre âgé de 15 à 29 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap)
- ✓ Elève issu de 2nde indifférenciée ou 2nde professionnelle
- ✓ Pour une terminale en alternance, élève de 1ère Métiers de l'Accueil

### **Public visé**

Esprit d'initiative, autonomie et responsabilité, organisé, bon relationnel.

## MODALITÉS D'ACCÈS ET ADMISSION

- ✓ Inscription à compter du 1er janvier de chaque année : prendre rendez-vous directement au Lycée au 02.43.50.16.70
- ✓ Un dossier de candidature est téléchargeable sur notre site
- ✓ Un entretien vous sera proposé

## ACCESSIBILITÉ

Les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap et une adaptation de la formation est possible.

En situation de handicap, contacter notre référent handicap au 02 43 81 28 65

## VALIDATION

- ✓ Contrôles en cours de formation CCF
- ✓ Epreuves ponctuelles écrites
- ✓ Un chef d'œuvre à réaliser et à présenter à l'oral
- ✓ Baccalauréat de niveau 4
- ✓ Certification Voltaire
- ✓ SST

## DURÉE ET RYTHME

Début de la formation en septembre de chaque année.  
Formation de 675 heures sur 1 an.  
Formation de 1350 heures sur 2 ans  
Contrat d'apprentissage de 12 ou 24 mois

## COÛT DE LA FORMATION

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'entreprise  
La formation est gratuite pour l'alternant

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Les cours sont assurés par des enseignants experts dans leur domaine
- ✓ La formation se tient en présentiel

### Moyens pédagogiques

- ✓ Apprentissages théorique et pratique
- ✓ Méthode inductive : analyses de situations professionnelles simulées ou observées
- ✓ Découvertes culturelles (théâtre, musées)

### Moyens techniques

- ✓ Salle dédiée avec imprimante/scanner, ordinateurs avec connexion wifi
- ✓ Salle de réunion
- ✓ Equipement téléphonique et accueil
- ✓ Logiciels de gestion commerciale

## PROGRAMME

Le diplôme s'articule autour d'un groupe d'enseignements généraux et d'un second groupe d'enseignements professionnels

### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### Bloc Français :

##### Compétences évaluées

- ✓ 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

#### Modalités d'évaluation

Épreuve ponctuelle écrite : 2H30

#### Bloc Histoire Géographie et enseignement moral civique :

##### Compétences évaluées

- ✓ 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
- ✓ Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux

#### Modalités d'évaluation

Épreuve ponctuelle écrite : 2H00

#### Bloc Art appliqué et cultures artistiques

##### Compétences évaluées

Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels

#### Modalités d'évaluation

Contrôle en Cours de Formation

#### Bloc Education physique et sportive

##### Compétences évaluées

- ✓ 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

#### Modalités d'évaluation

Contrôle en Cours de Formation

#### Bloc Mathématiques

##### Compétences évaluées

- ✓ Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution
- ✓ Expérimenter, simuler
- ✓ Critiquer un résultat, argumenter
- ✓ Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit

### Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

### Bloc Langue vivante 1 et 2

#### Compétences évaluées

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- ✓ S'exprimer oralement en continu
- ✓ Interagir en langue étrangère
- ✓ Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

### Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

## ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

### Bloc 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

#### Compétences évaluées

- ✓ Gérer simultanément les activités
- ✓ Prendre contact avec le public
- ✓ Identifier la demande
- ✓ Traiter la demande
- ✓ Gérer les flux
- ✓ Gérer les conflits

### Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

### Bloc 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

#### Compétences évaluées

- ✓ Gérer l'information
- ✓ Gérer des prestations internes et externes
- ✓ Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

### Modalités d'évaluation

Contrôle en Cours de Formation

### Bloc 3 : Gérer la relation commerciale

#### Compétences évaluées

- ✓ Contribuer au développement de la relation commerciale
- ✓ Satisfaire et fidéliser le public
- ✓ Gérer les réclamations

### Modalités d'évaluation :

Epreuve ponctuelle écrite : 3H00

### Bloc Prévention Santé Environnement :

#### Compétences évaluées

- ✓ 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

### Modalités d'évaluation

Épreuve ponctuelle écrite : 2H00

### Bloc Economie Droit

#### Compétences évaluées

Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle

### Modalités d'évaluation

Epreuve ponctuelle écrite : 2H30

## RÉMUNÉRATION

	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
-18 ans	27% SMIC	39% SMIC
18-20 ans	43% SMIC	51% SMIC
21/25 ans	53% SMIC	61% SMIC
Dès 26 ans	100% SMIC	

