

# BAC PRO Métiers de l'Accueil (MA) – F/H

Mis à jour le 5 novembre 2024

## Conditions d'entrée et prérequis

? Être titulaire d'un diplôme, titre ou certificat de niveau 3 (niveau CAP/BEP)  
? Avoir un projet professionnel validé  
? Compétences en bureautique  
? Avoir de bonnes capacités d'expression écrite et orale  
? Compétences linguistiques dans 2 langues vivantes étrangères (allemand, anglais, espagnol...)

## Niveau d'entrée

Niveau 3 - CAP

## Niveau de sortie

Niveau 4 - BAC

## Public visé

? Demandeurs d'emploi ? Jeunes suivis par la Mission locale ?  
Salariés ? Autres profils : étude au cas par cas.

## Rythme

Alternance

## Durée en centre

800 heures

## Durée en entreprise

490 heures

## Validation

- BAC PRO Métiers de l'Accueil  
Diplôme de niveau 4 délivré par l'Education Nationale  
[RNCP38397](#)

Vous souhaitez préparer un diplôme tout en travaillant ?

## Objectifs professionnels

Le titulaire du **BAC PRO Métiers de l'Accueil** est chargé de l'accueil dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et des appels téléphoniques.

Ses **principales missions** sont :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Traiter les demandes en face-à-face ou par téléphone
- Réaliser de la saisie informatique
- Prendre en charge les réclamations
- Evaluer la satisfaction client
- Participer à la fidélisation du client

Le titulaire du BAC PRO Métiers de l'Accueil **évolue dans toutes les structures recevant du public**. Il peut s'agir d'entreprises, d'administrations publiques ou encore d'hôpitaux.

## Contenu

### DOMAINES PROFESSIONNELS

? **Bloc de compétences 1** : les relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Préparer et prendre en charge de la relation avec le client / Traiter les opérations administratives et de gestion / Actualiser le système d'information en lien avec la relation engagée

? **Bloc de compétences 2** : Organiser et suivre l'activité de production de bien ou de services

Suivre administrativement et financièrement l'activité de production / Gérer à des fins opérationnelles les espaces (physiques et virtuels) de travail

? **Bloc de compétence 3** : Gérer la relation commerciale

Suivre la carrière du personnel / Engager le suivi organisationnel et financier de l'activité du

personnel / Participer à l'activité sociale de l'organisation

? **Bloc de compétence 4** : Prévention-Santé-Environnement

Conduire une démarche d'analyse de situations professionnelles (risque, travail, accident) /

Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées, des actions permettant d'intervenir

efficacement face à une situation d'urgence

? **Bloc de compétence 5** : 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

# BAC PRO Métiers de l'Accueil (MA) – F/H

## Modalités d'évaluation

Epreuves ponctuelles et contrôles continus en cours de formation (CCF)

## Possibilité de validation par blocs de compétences

Non

## Nombre de participants

2

## Entrée et sortie permanente

Non

## Codes réglementaires

- Code RNCP : 34606
- Formacode : 35035
- Code NSF : 324
- Code ROME : D1401/M1501/M1607/M1203

effectuées

? **Bloc de compétence 6** : Mathématiques

Rechercher, extraire et organiser l'information / 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.

**DOMAINES GÉNÉRAUX1**

? **Bloc de compétences 7 et 8** : Langues vivantes 1 et 2

? **Bloc de compétences 9** : Français

? **Bloc de compétences 10** : Histoire-Géographie & Enseignement moral et civique

? **Bloc de compétences 11** : Arts appliqués et cultures artistiques

**FORMATION EN ENTREPRISE** : 490 heures (14 semaines)

1 Dispenses possibles pour les personnes titulaires d'un diplôme, titre ou certificat de niveau 4 (niveau baccalauréat).

## Modalités pédagogiques

- Formation en alternance
- Formation théorique et pratique (plateau technique ou équipement spécifique)
- La formation pratique en entreprise est assurée par le maître d'apprentissage

## Profil des intervenants

Formateurs spécialisés, titulaires de l'Éducation nationale.

## Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

## Délais et modalités d'accès

Entretien individuel et test de sélection. Dossier de candidature avec CV et lettre de motivation.

## Financements possibles

Pour les demandeurs d'emploi et jeunes suivis par la Mission locale : formation financée par la Région Grand Est (sous conditions).

Autres financements possibles : Compte Personnel de Formation (CPF), plan de développement

des compétences, Projet de Transition Professionnelle, autofinancement. Possibilité de prise en charge totale ou partielle du coût de la formation selon le projet et le statut du candidat : nous consulter.

## Poursuite de parcours

# BAC PRO Métiers de l'Accueil (MA) – F/H

## Entrée dans la vie active :

- Agent d'accueil
- Chargé d'accueil
- Hôte d'accueil standardiste
- Téléconseiller

## Poursuite d'études :

- Possibilités de préparer un BTS ou autre titres et certifications de niveau 5

## Référent handicap

Toutes nos formations sont accessibles à la candidature de personnes en situation de handicap. Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

## Réseau

- GRETA ALSACE SUD (GAS)
- 74 rue de Logelbach  
68000 COLMAR
- [contact@greta-alsace-sud.com](mailto:contact@greta-alsace-sud.com)
- 03 89 22 92 22
- [www.greta-alsace-sud.com](http://www.greta-alsace-sud.com)