

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

Mis à jour le 1 juillet 2024

## Conditions d'entrée et prérequis

Être âgé de 15 à 29 ans révolus (des dérogations sont possibles, vous pouvez nous contacter)

## Niveau d'entrée

Niveau 3 - CAP

## Niveau de sortie

Niveau 4 - BAC

## Public visé

Futurs apprentis de 15 à 29 ans révolus

## Rythme

Alternance

## Durée en centre

36 mois

## Validation

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

## Modalités d'évaluation

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

## Possibilité de validation par blocs de compétences

Non

## Entrée et sortie permanente

Oui

## Codes réglementaires

Vous avez entre 15 et 29 ans révolus ? 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

- Enseignements généraux  
Histoire-géographie et Enseignement Moral et Physique Français  
Mathématiques  
Langue vivante A et B  
Education physique et sportive  
Art appliqués et cultures artistiques
- Enseignements généraux en lien avec la maintenance  
Prévention-Santé-Environnement  
Economie – Droit
- En « Professionnel », les élèves travailleront autour de 3 pôles  
Pôle 1 – Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil  
Pôle 2 – Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles  
Pôle 3 – Gérer la relation commerciale

## 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

Enseignants formateurs du CFA académique

## Les plus

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

- Code RNCP : RNCP38397
- Formacode : 35052
- Code NSF : 330
- Code ROME : M1601

Taux de réussite : **87.5 %**

## Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

## Délais et modalités d'accès

Pré-inscription en ligne : <https://cfa-ac-alsace.ymag.cloud/index.php/preinscription>

## Financements possibles

Formation 100% prise en charge par l'OPCO (aucun frais à la charge de l'apprenti)

## Poursuite de parcours

### 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

- CFA ACADEMIQUE
- 2 rue Adolphe Seyboth  
67000 STRASBOURG
- [cfa@ac-strasbourg.fr](mailto:cfa@ac-strasbourg.fr)
- 03 88 14 10 10
- [www.cfa-academique.fr](http://www.cfa-academique.fr)
- SIRET : 18671553800044