

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
- 03 88 14 10 10
- www.cfa-academique.fr
- SIRET : 18671553800044