

Diplôme d'état de niveau 4, enregistré au RNCP le 19/12/2023, délivré par le MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE.

DURÉE DE LA FORMATION : 1850 HEURES SUR 3 ANS

- **RYTHME DE L'ALTERNANCE :**
28 SEMAINES : 3 JOURS EN FORMATION (MARDI-MERCREDI-JEUDI) LE RESTE EN ENTREPRISE
24 SEMAINES : 5 JOURS EN ENTREPRISE (SEMAINE COMPLÈTE)

OBJECTIFS VISÉS

La/le titulaire du BAC PRO Métiers de l'accueil est un(e) professionnel(le) qualifié(e) dans :

- La gestion de l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- La gestion de l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- La gestion de la relation commerciale

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Elle/il exerce son activité, en respectant la réglementation en vigueur, dans les secteurs suivants :

- Entreprises, banques, agences de voyage, hôtels, administration ou association pour assurer l'accueil physique des visiteurs, clients, usagers et l'accueil téléphonique
- Salons, congrès, séminaires, manifestations diverses pour assurer l'accueil événementiel ou d'événements ponctuels
- Gare, aéroports, réseaux urbains pour des missions d'information, médiation ou gestion de flux

TYPE DE DIPLÔME

Diplôme d'Etat de niveau 4

PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- Être âgé(e) de 16 ans à moins de 30 ans (hors situation de dérogation)
- Signature d'un contrat d'apprentissage (non nécessaire pour candidater)
- Être déclaré apte physiquement (visite médicale à l'embauche)
- Niveau sortie de 3e OU Être titulaire d'un diplôme de Niveau 3 (BEP, CAP)

MODALITÉS ET DELAI D'ACCÈS

- Formulaire de candidature disponible sur demande
- Entretien en vue de trouver une entreprise
- Candidature validée après la signature d'un contrat d'apprentissage dans la limite des places disponibles
- Candidature de juin à août
- Les candidatures peuvent exceptionnellement être étudiées hors de cette période dans la limite des places disponibles (nous contacter)

QUALITÉS REQUISES OU À DÉVELOPPER

- Être à l'écoute, être souriant(e)
- Avoir un bon relationnel
- Savoir maîtriser ses émotions
- Maîtrise au minimum d'une langue étrangère
- Maîtrise d'outils téléphoniques et informatiques évolués

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- En présentiel uniquement
- Plateforme École Directe
- Alternance de parties théoriques et pratiques, mises en situations

CONTENU DE LA FORMATION

- Enseignement général
- Enseignement professionnel (cf modalités d'évaluation)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

En CCF :

Mathématiques, Gestion de l'accueil multicanal, Gestion de l'information et des prestations, Art Appliqué, LV1, LV2 et EPS

Examen final ponctuel :

Économie - Droit, Analyse de situations professionnelles, Prévention Santé Environnement, Français, Histoire-Géo Éducation Civique

HORAIRES EN FORMATION

Mardi - Jeudi : 8h à 12h / 13h30 à 17h30
Mercredi : 8h à 12h / 13h à 17h
Pas de sortie anticipée

LES + DE L'UFA DU LYCÉE PROFESSIONNEL ST JOSEPH

- + Dispositif EMER (Établissement à Moyens Éducatifs Renforcés)
- + GPDS (Groupe de Prévention du Décrochage Scolaire)
- + Cellule Europe
- + Groupe Pastorale
- + CDI
- + Restauration
- + Salle de travail et de repos pour les apprentis

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Gratuite pour l'apprenti
Sous réserve de l'accord de prise en charge d'un OPCO finançant la formation (formalités effectuées par le CFA ou l'employeur) et après signature d'un contrat d'apprentissage

ACCESSIBILITÉ

Ad'AP en cours (Si une salle est inaccessible le cours est déplacé dans une salle adaptée)

Prise en compte des besoins de compensation (réfèrent handicap)

LES + DE L'UFA DU LYCÉE PROFESSIONNEL ST JOSEPH

- + Dispositif EMER
(Établissement à Moyens
Éducatifs Renforcés)
- + GPDS (Groupe
de Prévention du
Décrochage Scolaire)
- + Cellule Europe
- + Groupe Pastorale
- + CDI
- + Restauration
- + Salle de travail et de
repos pour les apprentis

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Gratuite pour l'apprenti
Sous réserve de l'accord de
prise en charge d'un OPCO
finançant la formation
(formalités effectuées par
le CFA ou l'employeur)
et après signature d'un
contrat d'apprentissage

ACCESSIBILITÉ

Ad'AP en cours
(Si une salle est
inaccessible le cours
est déplacé dans une
salle adaptée)

Prise en compte des
besoins de compensation
(réfèrent handicap)

POURSUITES D'ÉTUDES

- Plusieurs spécialités de BTS dont
- Événementiel, tourisme, commercial
 - Banque, assurance
 - Négociation et Relation Client (NRC)

DÉBOUCHÉS

- Agent d'accueil, agent d'escale
- Réceptionniste, téléconseiller
- Hôtesse d'accueil dans le domaine médical, guide touristique

PASSERELLES

- Bac professionnel ou technologique
en cohérence avec le parcours
- Ou vie active

POSSIBILITÉ DE VALIDER DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- Non

