

## COMMERCE / VENTE / DISTRIBUTION

# BAC PRO

## MÉTIERS DE L'ACCUEIL



### EN APPRENTISSAGE



### LE MÉTIER

Le titulaire du Bac professionnel Accueil peut travailler soit, dans les services « relation clientèle » des grandes entreprises, dans de petites sociétés prestataires de services ou dans l'administration (services non marchands).

Il connaît les techniques relationnelles : répondre en face à face ou par téléphone, évaluer la satisfaction des clients ou des usagers.

Il a également des compétences commerciales. Il connaît la méthodologie de conduite de projet et assure également des tâches administratives : traitement du courrier, saisie de divers documents, réservation de prestations externes.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Assurer l'accueil en face à face et téléphonique.
- Vendre des services ou des produits.
- Effectuer des activités administratives diverses.

### INSERTION PROFESSIONNELLE

- Hôte(sse) d'accueil.
- Conseiller(e) clientèle.
- Employé(e) de service après-vente.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- Avoir validé une Seconde, Première ou Terminale, ou être titulaire d'une certification de niveau 3 (CAP, Titre Professionnel).
- Être âgé de moins de 30 ans ou sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap (autres dérogations possibles).
- Avoir signé un contrat d'apprentissage, pour lequel vous pouvez être accompagné.

### CALENDRIER DE LA FORMATION

- Rythme de l'apprentissage : périodes de 1 à 2 semaines en centre de formation, le reste en entreprise.
- Volume d'heures d'enseignement général, technologique et professionnel : 1365h.
- Sécurisation du parcours avec la possibilité de passerelle avec la voie scolaire.

**Nom du certificateur :** Éducation Nationale

**Code RNCP :** RNCP38397

**Date d'enregistrement de la certification :** 19/12/2023



### SITE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE (UFA)

UFA du Lycée Gilles Jamain - 17300 Rochefort  
Tel : 05 46 99 06 68  
Contact : Véronique HALLAIRE

### POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Support à l'Action Managériale.
- BTS Assistant de Gestion PME.
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

### DÉLAIS D'ACCÈS

Date théorique de début de formation : septembre + possibilité d'intégration en cours d'année selon le parcours du candidat.

### MÉTHODES MOBILISÉES

L'apprentissage repose sur le principe de la formation partagée : alternance entre enseignements théoriques et professionnels en centre de formation des apprentis (CFA) et formation au métier chez l'employeur avec lequel l'apprenti a signé son contrat.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont conformes au référentiel du diplôme et laissées à l'appréciation des équipes pédagogiques de l'UFA (CCF, ponctuel, ...).

### TARIFS

Entreprises privées		Fonction publique territoriale, fonction publique d'état et hospitalière	
Tarifs *:	prise en charge	Tarifs *:	prise en charge
à partir de 7800€	à 100% par les OPCO	à partir de 5300€	à 100% par le CNFPT

\* Pour toutes les formations : reste à charge pour l'apprenti 0%

### ACCESSIBILITÉ

Tous les établissements membres du CFA académique sont habilités à recevoir du public en situation de handicap.

Nous consulter pour une étude personnalisée par notre référente handicap.

### INDICATEURS MOYENS DE LA FORMATION 2022-2023

- Réussite aux examens : NC
- Taux d'insertion : 62,00 %
- Taux de poursuite d'étude : 38,00 %
- Taux de rupture : se référer aux indicateurs présents sur notre site web [www.cfa-acad-poitiers.fr](http://www.cfa-acad-poitiers.fr)

