

## FICHE TECHNIQUE FORMATION EN APPRENTISSAGE

### BAC Professionnel METIERS DE L'ACCUEIL



#### PRESENTATION DU METIER :

Code RNCP : 32049

Code diplôme 40031210 : - Niveau de qualification : 4

Code NSF : 330 : spécialités plurivalentes des services aux personnes

Formacodes : 35052 : accueil – 34076 : gestion relation client

Le-la titulaire du **BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL** est en position d'interface directement avec les publics accueillis mais aussi entre les services de l'organisation. La fonction Accueil physique ou à distance est présente dans toutes les organisations. Selon les spécificités des organisations, la fonction d'accueil peut s'élargir à des activités commerciales, administratives ou de logistique légère. Le-la titulaire du diplôme exerce trois activités principales :

- Il-elle assure l'accueil multicanal en informant, orientant et conseillant le public accueilli.
- La seconde activité concerne les relations à l'interne avec les services de l'organisation et à l'externe avec les prestataires de service
- La troisième activité s'inscrit dans la relation commerciale. Il-elle participe aux différentes actions menées visant à établir une relation commerciale pérenne et stable.

Le métier requiert une maîtrise des différents équipements mis à sa disposition et une utilisation des principaux logiciels bureautiques ainsi que les systèmes d'information internes et externes

#### ACTIVITES :

- Accueil physique en entreprise, administration ou association - gestion de l'accueil – permanence - continuité et qualité du service ;
- Accueil téléphonique : prise de contact-filtrage des visiteurs - information, orientation - conseil ; traitement et filtrage des appels – transferts ...
- Traitement des réclamations, des mécontentements repère d'éléments du conflit, proposition de solutions adaptées.
- Accueil événementiel ;
- Accueil dans les transports : missions d'information, de médiation et de gestion des flux ;
- Réalisation d'opérations commerciales ou de secrétariat - commercialisation de services marchands de l'entreprise - mise en place d'opérations promotionnelles et de suivi de la clientèle – après-vente - traitement d'éventuelles réclamations et fidélisation de la clientèle – gestion des bases de données - mises à jour ;
- Remontée d'informations à sa hiérarchie.
- Activités administratives connexes à son activité d'accueil : gestion du courrier, des plis et des colis, gestion des moyens internes (prêt de matériel ou affectations de salles) et les prestations de services externes – Gestion de fournitures et de petit matériel.

#### COMPETENCES VISEES :

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil ;
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles ;
- Gérer la relation commerciale ;
- Prévention Santé et Environnement ;
- Economie Droit ;
- Mathématiques ;
- Communiquer en français et en langues étrangères
- Arts appliqués et cultures artistiques

### CONTENUS :

Enseignement général : Français - Mathématiques – Economie Droit – Langue vivante 1 et 2 – Histoire – Géographie – Arts appliqués – Culture artistiques – Histoire – Géographie  
Enseignement professionnel – Prévention – Santé – Environnement –

- Rythme de l'apprentissage par an : 650 heures
- Volume d'heures 225 heures d'enseignement général et 425 heures d'enseignement professionnel en centre
- Maitrise des contenus pratiques en entreprise en accord avec le maître d'apprentissage

**Sécurisation du parcours :** L'apprenti a toujours la possibilité de revenir vers une formation avec les horaires de l'établissement scolaire et vice-versa

### PUBLICS :

- Être âgé-e de moins de 30 ans ou
- Accessible aux personnes en situation de handicap sans limite d'âge (Un référent handicap\* organisera avec vous votre parcours – à contacter par mail [cf2am@gipfcip-martinique.fr](mailto:cf2am@gipfcip-martinique.fr))

### CONDITIONS D'ACCES :

- Niveau classe de 2<sup>nd</sup>e Métiers de la Relation Client de préférence ou 2<sup>nd</sup>e Générale et technologique
- Niveau Classe de 3<sup>ème</sup> avec une expérience professionnelle réussie

### MODALITES D'EVALUATION POUR L'OBTENTION DU DIPLOME :

- Les candidats en apprentissage passent l'examen sous la même forme que ceux de la voie scolaire (CCF et épreuves ponctuelles) :  
**5 Epreuves ponctuelles écrites :** Economie – Droit – Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale – Prévention Santé Environnement – Français – Histoire Géographie et enseignement moral et civique ;  
**7 Epreuves en Contrôle en Cours de Formation :** Mathématiques – Gestion de l'accueil – Gestion de l'information et des prestations – langue vivante 1 et 2 – Arts appliqués et cultures artistiques ;  
**1 Epreuve Ponctuelle orale facultative**

### INSERTION PROFESSIONNELLE / LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION PROFESSIONNELLE :

**POURSUITE DE PARCOURS en BTS ou en IUT**

**INSERTION PROFESSIONNELLE**

VOIR PLUS ... <https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/bac-pro-metiers-de-l-accueil>

<https://site.ac-martinique.fr/lyc-luminasophie>

Facebook – Instagram – Twitter

### CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS :

**SITE DE FORMATION :** Unité de Formation par Apprentissage (UFA)

**Lycée LUMINA SOPHIE**

Adresse : 10 RUE MON IDEAL – 97233 SCHOELCHER

Téléphone : 0596614107

Mail : [ce.9720424D@ac-martinique.fr](mailto:ce.9720424D@ac-martinique.fr)

**Contacts :**

Proviseure Lycée : **Mme Valérie VOLBERG**

Directrice Déléguée à la Formation Professionnelle et

Technologique (DDFPT) : **Mme Arlette DISY**

[ddf-972424d@ac-martinique.fr](mailto:ddf-972424d@ac-martinique.fr)

**Centre de Formation Académique par l'Apprentissage (CF2AM)**

GIP-FCIP – 4, rue du Père DELAWARDE – DESROCHERS  
97200 Fort-de-France

Téléphone : 0596 64 83 83 Mail : [cf2am@ac-martinique.fr](mailto:cf2am@ac-martinique.fr) -

Site internet : [cfa-academie-martinique.com](http://cfa-academie-martinique.com)

**Contacts :**

Directrice : **Audrey BEAUBRUN**

Conseillère en Formation Continue – \*Réfèrent handicap :

**Sylvie GAMESS**

Assistante administrative et financière : **Maëlle VOLTINE**

Coordinatrice pédagogique : **Marie-Line RANGUIN**