

**FORMATION PROPOSÉE PAR**  
**UFA SAINT PIERRE FOURIER**

**MEMBRE DU**  
**CFA EXCELLENCE PRO**  
**FRANCHE-COMTÉ**

**BAC PRO | RNCP 38397**

# MÉTIERS DE L'ACCUEIL

**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 : 1350 HEURES SUR 2 ANS / 675 HEURES SUR 1 AN**

**→ RYTHME DE L'ALTERNANCE : UNE SEMAINE EN FORMATION,**  
**UNE SEMAINE EN ENTREPRISE**

## LES + DE L'UFA SAINT PIERRE FOURIER

- + Petite structure à échelle humaine
- + Suivi en centre comme en entreprise par un seul interlocuteur
- + Mixité des publics scolaires et apprentis
- + Intégration sous statut scolaire en cas de rupture de contrat
- + Solutions d'hébergement et de restauration

## 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

**L'établissement est**  
**accessible aux personnes**  
**en situation de handicap.**

**Prise en compte des**  
**besoins d'adaptation**  
**(réfèrent handicap du CFA)**

### OBJECTIFS VISÉS

Le Bac pro MA permet au candidat d'acquérir les compétences suivantes :

- Gérer l'accueil multicanal, l'information, l'orientation et le conseil du public accueilli,
- Assurer la gestion de l'information utile au service et la mise en oeuvre de projets,
- Fidéliser la clientèle et développer la relation client,
- Participer aux différentes actions menées visant à établir une relation commerciale pérenne et stable.

### LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Elle/il exerce son activité dans toutes les organisations, qu'il s'agisse d'accueil physique et/ou à distance. Selon la nature de la structure, la fonction d'accueil peut s'élargir à des activités commerciales, administratives et de logistique légère.

### TYPE DE DIPLÔME

Diplôme d'Etat de niveau 4

### PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- Être âgé de 16 ans (15 ans après une 3e) 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)
- Avoir validé une Seconde ou être titulaire d'un 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

- Comportement relationnel adapté
- Sens de l'écoute
- Réserve et discrétion
- Résistance au stress
- Sens du service et de l'organisation

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- En présentiel uniquement
- Plateforme Ecole Directe
- Mises en situation, banque d'accueil pédagogique, alternance pratique et théorique

### CONTENU DE LA FORMATION

#### Modules professionnels

Accueil des personnes en face à face, accueil téléphonique, gestion de la fonction d'accueil, vente de services ou de produits associés à l'accueil, activités administratives connexes à l'accueil.

#### Modules généraux

PSE, Eco-droit, Maths, Anglais (LVA), Espagnol (LVB), Français, HG EMC, Arts appliqués, EPS.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Suivi en continu au fil de l'année
- Examen final et contrôle en cours de formation sur certains modules.

### HORAIRE EN FORMATION

Du lundi au vendredi (selon planning d'alternance) ; 8h00-11h55 et 13h05-17h00

### POURSUITES D'ÉTUDES

En BTS en lien avec le commerce : Support à l'Action Managériale, Management Commercial Opérationnel, Tourisme, Négociation et Digitalisation de la Relation Client, Gestion de PME, Comptabilité Gestion, Banque, Assurance.

**FORMATION PROPOSÉE PAR**  
**UFA SAINT PIERRE FOURIER**

**MEMBRE DU**  
**CFA EXCELLENCE PRO**  
**FRANCHE-COMTÉ**

**BAC PRO | RNCP 38397**

# MÉTIERS DE L'ACCUEIL

BAC PRO

## LES + DE L'UFA SAINT PIERRE FOURIER

- + Petite structure à échelle humaine
- + Suivi en centre comme en entreprise par un seul interlocuteur
- + Mixité des publics scolaires et apprentis
- + Intégration sous statut scolaire en cas de rupture de contrat
- + Solutions d'hébergement et de restauration

## 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

L'établissement est accessible aux personnes en situation de handicap.

Prise en compte des besoins d'adaptation (réfèrent handicap du CFA)

### DÉBOUCHÉS

- Hôte(sse) d'accueil
- Opérateur/Opératrice
- Hôte(sse) événementiel
- Chargé(e) d'accueil
- Agent multiservices d'accueil
- Standardiste, etc.

### PASSERELLES

- Bac pro Métiers du Commerce et de la Vente option A ou B
- Bac pro en cohérence avec le parcours du candidat
- Vie active

### POSSIBILITÉ DE VALIDER DES BLOCS DE COMPÉTENCE

- Non

