

# BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

## > Objectifs de formation

Le BAC PRO Métiers de l'Accueil forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le ou la titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multi services d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escorte dans les transports.

- Il ou elle sera capable de :
  - Informer orienter et conseiller le public accueilli
  - Assurer l'interface entre les différents services
  - Assurer l'interface dans les relations commerciales
  - Vous aborderez les thématiques suivantes :
    - L'accueil en face à face
    - L'accueil téléphonique
    - La gestion de la fonction accueil
    - La vente de services ou de produits associés à l'accueil
    - Les activités administratives connexes à l'accueil

## > Contenu de la formation

### Domaine professionnel

- Analyse et traitement de situations liées à l'accueil
- Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
- Accueil au téléphone
- Accueil en face à face

### Domaine général

- Economie droit
- Mathématiques
- Français
- Education physique
- Langues vivantes
- Histoire géographie
- Art appliqué
- PSE
- Enseignement moral et civique

Consultez le référentiel : [https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjvu\\_SbuqLqAhXfD2MBHdgWBCOQFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Feduscol.education.fr%2Fpreferentiels-professionnels%2FBacPro\\_MetAc%2FAnnexes\\_BacPro\\_MetAc.pdf&usg=AOvVaw11mUWxUCsP94CvIkj0E1-z](https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjvu_SbuqLqAhXfD2MBHdgWBCOQFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Feduscol.education.fr%2Fpreferentiels-professionnels%2FBacPro_MetAc%2FAnnexes_BacPro_MetAc.pdf&usg=AOvVaw11mUWxUCsP94CvIkj0E1-z)

## > Poursuite d'étude

MC Accueil dans les transports  
MC Accueil réception  
BTS Gestion de la PME  
BTS Management commercial opérationnel -ex-BTS MUC)  
BTS Négociation et digitalisation de la relation client  
BTS Support à l'action managériale  
BTS Tourisme

## > Emplois visés

- Hôte ou hôtesse d'accueil
- Hôte ou hôtesse standardiste
- Agent d'accompagnement

## > Résultat attendu de la formation

Diplôme délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale

## > Lieux de la formation

UFA Lycée **PONTARCHER**  
4 place Jacques Brel  
70000 **VESOUL**  
03 84 97 03 33  
[www.lycee-pontarcher.fr](http://www.lycee-pontarcher.fr)

UFA Lycée **LES HUISSELETS**  
8 avenue de Lattre de Tassigny  
25206 **MONTBÉLIARD**  
03 81 99 31 00  
[www.leshuisselets.com](http://www.leshuisselets.com)

UFA Lycée **PRÉ SAINT-SAUVEUR**  
1 rue du Tomachon  
39200 **SAINT-CLAUDE**  
03 84 45 33 03  
[www.cite-scolaire-pre-saint-sauveur.fr](http://www.cite-scolaire-pre-saint-sauveur.fr)

## > Niveau d'entrée

Seconde

## > Niveau de sortie

Niveau 4 (BAC)

## > Code formation

Code RNCP : **38397**

Code diplôme : **400-31212**

## > Type de formation

Formation diplômante

## > Accessibilité handicap

Un référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation

## > Début de la formation

Septembre 2024

## > Durée de la formation

1410 h - 2 ans

## > Contact

[www.cfa-academique-fcomte.fr](http://www.cfa-academique-fcomte.fr)  
[cfa.academique@ac-besancon.fr](mailto:cfa.academique@ac-besancon.fr)  
03 81 48 12 30

Coordonnatrices :  
Agnès RAGOT (Référente handicap)  
Sandra MONNET

Référent mobilité :  
Mickaël LANGLET

Taux de  
réussite à  
l'examen

100%

Les +

Les métiers de l'accueil sont présents dans de nombreuses activités.

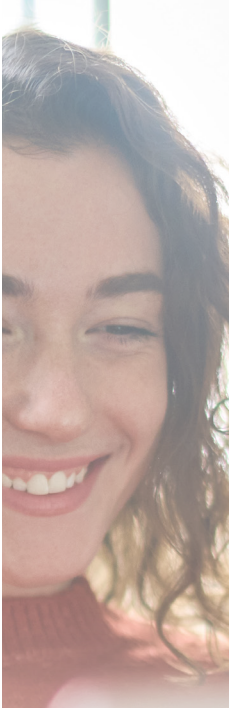


RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



ACADÉMIE DE BESANÇON  
FRANCHE-COMTÉ



## > Les modalités

### > Pédagogiques

Formation en présentiel basée sur la pédagogie d'alternance avec des périodes en centre complétées par des périodes en entreprises dont les objectifs ont été définis en début de formation.

Elles s'appuient sur des méthodes de travail actives et participatives afin de renforcer la confiance, dynamiser l'envie d'apprendre, améliorer l'autonomie et favoriser les échanges.

### > D'évaluation

Epreuves écrites ponctuelles et épreuves en CCF (contrôle en cours de formation)

### > Délais d'accès

Le délai de traitement moyen pour le traitement d'un contrat est de 15 jours. L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise dont le secteur d'activité correspond à la qualification recherchée.

Les entrées en formation se font en septembre, les entrées hors périodes sont possibles et étudiées au cas par cas afin de pouvoir respecter les conditions réglementaires et celles du référentiel de l'examen.

### > D'alternance

Selon les UFA\* (Unité de formation par apprentissage) :

- Alternance 3 jours en centre de formation et 2 jours en entreprise
- ou 3 semaines en centre de formation et 2 semaines en entreprise

\* Nous contacter et/ou contacter l'UFA concernée

## > Profils des intervenants

Équipe pluridisciplinaire expérimentée, personnel de l'éducation nationale connaissant parfaitement les objectifs du diplôme proposé.

Référent, expert en apprentissage, en charge de votre parcours en centre et de votre suivi pour les périodes en entreprise.

## > Inserjeunes

Consultez les taux d'insertion et de poursuite d'études par formation sur [www.inserjeunes.education.gouv.fr](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0251780Z) : [https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id\\_uai=0251780Z](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0251780Z)

(Statistiques pour les années scolaires 2019-2020 et 2020-2021 cumulées)

### > Pré-requis et public visé

Avoir entre 15 et 29 ans révolus (possibilité de dérogations)

Sans condition d'âge pour les personnes :

- reconnues travailleur handicapé
- ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme,
- inscrites sur la liste des sportifs de haut niveau

Retrouvez l'ensemble des détails des modalités sur notre site internet

### Tarif et financement

La formation est prise en charge pour l'apprenti.e par l'opérateur de compétences (OPCO) ou le Service Public. [Consultez la grille tarifaire.](#)

### Organisme de formation

CFA académique de Franche-Comté  
11 bis rue Nicolas Bruand  
25000 Besançon

Siret 182 500 231 00044

### > Transport, Restauration et Hébergement

Transport scolaire ou transport de la ville, cantine scolaire ou restaurant scolaire. Veuillez vous rapprocher de votre UFA pour plus d'informations.

### > Aides financières et bons plan

Logement, mutuelle santé, permis B, allocations : découvrez les aides sur notre site, rubrique «[Devenir apprenti](#)»

### > Conditions Générales de Ventes

Rubrique CGV et Médiation  
[www.cfa-academie-fcomte.fr/wp-content/uploads/2023/06/GIP-FTLV-CGV-2023.pdf](http://www.cfa-academie-fcomte.fr/wp-content/uploads/2023/06/GIP-FTLV-CGV-2023.pdf)

CFA académique de Franche-Comté - 11 bis rue Nicolas Bruand 25000 BESANCON  
[www.cfa-academie-fcomte.fr](http://www.cfa-academie-fcomte.fr) | [cfa.academie@ac-besancon.fr](mailto:cfa.academie@ac-besancon.fr) - 03 81 48 12 30

L'accueil est ouvert du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h (16h le vendredi)

GIP FTLV



ACADÉMIE DE BESANÇON  
FRANCHE-COMTÉ