

## CFA de l'académie de Versailles

# BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

UFA Nikola Tesla - 15 Chemin du Champ de Courses 91410 Dourdan

### OBJECTIFS

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations.

Elle repose sur un cœur de métier qui se décline dans des contextes professionnels divers, selon les spécificités des secteurs d'activités et/ou des organisations. En fonction des situations de travail, ce cœur de métier de l'accueil peut s'élargir à un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique légère.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

Le titulaire du diplôme sera en mesure de :

- Gérer l'accueil multicanal
- Gérer l'information et les prestations
- Analyser des situations professionnelles liées à la relation commerciale

### CONTENU

Compétences professionnelles :

- 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

Savoirs :

- Langues vivantes
- Français
- Histoire-géographie, enseignement moral et civique
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Mathématiques
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Prévention santé environnement
- Economie droit
- EPS

### PUBLICS

- Salarié en Contrat d'Apprentissage

### DURÉE

De 1350 h

### DATES

Date de début : 02 septembre 2024

Date de fin : 28 août 2026

### PRÉ-REQUIS

Niveau 3 (ex V)

CAP, BEP, CFP du premier degré.

### NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

### VALIDATION

- Diplôme / unité de diplôme  
Bac pro métiers de l'accueil

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- A distance
- Cours du jour
- Face à face

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves ponctuelles et Contrôles en cours de formation (CCF)

## POURSUITE D'ACTIVITÉS

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes :

- Chargé, chargée d'accueil
- Agent, agente d'accueil
- Agent, agente d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse d'accueil
- Technicien, technicienne d'accueil
- Hôte, hôtesse événementielle
- Standardiste
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- Réceptionniste
- Agent, agente d'escale

L'évolution professionnelle des personnels d'accueil est fortement liée à la taille et à l'activité de l'organisation. Elle peut prendre des formes diverses en fonction du département auquel la fonction « Accueil » est rattachée ou lorsque l'activité est conduite par un prestataire de services. Ainsi, lorsque cette évolution reste centrée sur l'accueil, elle intègre alors une dimension d'organisation de la fonction et/ou une dimension managériale : coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service « accueil » ou « standard ».

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Deuxième et dernière année en apprentissage.

[Fiche RNCP 38397](#)

Moyens matériels : Plateaux techniques équipés avec le matériel et appareils nécessaires aux formations en fonction du domaine d'activité, salles banalisées, salles informatiques. Centre d'informations et de documentation. Restauration sur site.

Moyens humains : enseignants de l'éducation nationale. Interventions ponctuelles de professionnels du secteur possibles.

Modalités de recrutement : Parcoursup, dossier de candidature, entretien, tests, positionnement pédagogique. Possibilité d'intégrer le cycle de formation en deuxième ou dernière année en fonction de l'expérience professionnelle du candidat.

Modalités pédagogiques : Alternance centre de formation et entreprise. Cours en face à face ou distanciel possible. Mises en situations professionnelles. Chef d'œuvre.

## COÛT

Reste à charge 0 €

## FINANCEMENT

- Entreprise et OPCO



## DOMAINES PROFESSIONNELS

- Commerce, marketing
- Hôtellerie, restauration, tourisme
- Secrétariat, assistantat

## CONTACT

Loutfi Mamoun

Téléphone : 01.64.59.26.86

Email : loutfi.mamoun@ac-versailles.fr

## RÉFÉRENT HANDICAP

Mme Charleen Courtois

charleen.courtois@ac-versailles.fr

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un(e) apprenti(e) en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements dans le cadre de sa formation en prenant contact avec la référente handicap. Ainsi, il/elle bénéficie d'un accueil et d'un accompagnement particulier tout au long de sa formation en alternance.

Une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) doit être effectuée auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du département de résidence.

Les équipes du CFA académique sont sensibilisées et mobilisées pour accueillir des personnes en situation de handicap et leur proposer un accompagnement adapté pour favoriser leur formation en alternance.