

## CONDITIONS pour postuler

- Pour le Bac en 2 ans : être titulaire d'un diplôme de niveau III (CAP ou BEP) ou être issu d'une classe de seconde validée.
- Pour le Bac en 3 ans : avoir suivi une 3<sup>e</sup> générale.

## Comment CANDIDATER ?

Saisie du vœu d'orientation sur Affelnet  
**ET** pré-inscription  
en ligne auprès  
des écoles :



## Pour continuer...

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- Mention Complémentaire ou autres...

ecoles.dordogne.cci.fr

## Les écoles



CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION  
ACTIONS DE VAE  
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



APPRENTISSAGE  
FORMATION INITIALE  
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle  
12, avenue Henry Deluc  
24750 Boulazac-Isle-Manoire  
T. 05 53 35 72 72  
contact@ecoles.dordogne.cci.fr



## Les écoles



## BAC PRO Métiers de l'Accueil

2 ou 3 ans

ACCUEIL



## ACCUEIL MULTICANAL : INFORMATION, ORIENTATION, CONSEIL

- Identification, caractérisation du public accueilli
- Analyse, étude de la demande
- Traitement de la demande : information, orientation, réorientation, aide, conseil, accompagnement
- Gestion des flux
- Gestion des conflits
- Gestion simultanée des activités

## INTERFACE À DES FINS ORGANISATIONNELLES

- Recherche et exploitation de l'information
- Enrichissement et actualisation de la base d'information
- Organisation, classement et hiérarchisation de l'information
- Compte rendu d'activité: report de l'activité, transmission et passation
- Gestion de prestations internes et externes
- Contribution à la mise en oeuvre de projets

## INTERFACE DANS LA RELATION COMMERCIALE

- Contribution au développement de la relation commerciale
- Co-construction d'une offre adaptée
- Exploitation et enrichissement des données commerciales
- Contribution à la satisfaction et à la fidélisation du public
- Gestion des réclamations

## OBJECTIFS de la formation

- Accueillir de manière physique et/ou à distance les publics
- Selon les secteurs et les spécificités des secteurs d'activités et/ou d'organisation l'activité peut s'élargir sur une activité administrative, commerciale et de logistique légère.
- Assurer l'interface en direct avec les publics accueillis, les services de l'organisation et ceux des organisations partenaires et/ou des prestataires.

## Le PUBLIC

- Scolaire sur le Lycée Professionnel
- Apprenti (de 16 à 30 ans) sous contrat d'apprentissage (1330 h de formation sur 2 ans ou 1855 h sur 3 ans)
- Apprenti en situation de handicap : pas de limite d'âge
- Alternant (de 16 à 25 ans) sous contrat de professionnalisation (1100 h de formation sur 2 ans ou 1600 h sur 3 ans)
- Plus de 26 ans, sous condition, en contrat de professionnalisation
- Salarié ou demandeur d'emploi (parcours individualisé : nous consulter)

## QUEL TYPE de structure ?

Le métier d'accueil est présent dans tous types d'organisations et les emplois concernés sont nombreux et prennent des dénominations différentes en fonction de l'activité : chargé d'accueil, agent d'accueil et d'information, hôte d'accueil, standardiste, téléopérateur, réceptionniste.

## Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée ou à temps plein scolaire ponctuée de stages
- Baccalauréat professionnel : Diplôme d'État niveau IV
- 2 ou 3 ans
- Démarrage possible du contrat en entreprise : juillet (possibilité hors cycle : nous consulter)
- Début de la formation à l'École : à partir de septembre

## Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de la Relation Client
- Écoute
- Curiosité
- Dynamisme
- Adaptabilité
- Implication
- Sens de la communication

## Au PROGRAMME...

- Domaine professionnel : Gestion de l'accueil multicanal / Gestion de l'information et des prestations / Prévention Santé Environnement / Economie Droit
- Domaine général : Français / Mathématiques / Histoire Géographie / Langues vivantes (Anglais / Espagnol) / Arts Appliqués / Education Physique et Sportive / Chef d'œuvre

## COÛT de la formation

- Frais de scolarité (rentrée 2022)  
Lycée : 420 €/an - Apprentissage : gratuit.
- Cotisation association AGIS : 5 € /an