

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^e générale.

Comment CANDIDATER ?

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



Débouchés professionnels

■ Chargé d'accueil, Agent d'accueil, Agent d'accueil et d'information, Hôte d'accueil, Technicien d'accueil, Hôte événementiel, Standardiste, Téléopérateur, téléconseiller, Réceptionniste, Agent d'escal...

Poursuites possibles...

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BAC+2 Gestionnaire d'Unité Commerciale
- MAN préparatoire au BTS Management en Hôtellerie Restauration
- Mention Complémentaire ou autres...

ecoles.dordogne.cci.fr

Les écoles



CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !



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

RNCP 38397

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 au sein du Lycée Professionnel
- Apprenti / sous contrat d'apprentissage : être âgé de 16 à 29 ans (possibilité à partir de 15 ans après une classe de 3ème). Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.
- Alternant / sous contrat de professionnalisation : être âgé de 18 à 25 ans (plus de 26 ans, nous consulter).
- Tout public en Formation Continue Exécutive : parcours individualisé, salarié, demandeur d'emploi, CPF,... (nous consulter)

QUEL TYPE de structure ?

Le métier d'accueil est présent dans tous types d'organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. L'accueil peut être une fonction interne de l'organisation et/ou externalisée.

Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux.

Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée ou à temps plein scolaire ponctuée de stages, sur 2 ou 3 ans
- Titre reconnu par l'Etat Niveau 4 « BAC PRO – Métiers de l'accueil » RNCP n°38397
- Diplôme délivré par le Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- En apprentissage : 1330h de formation sur 2 ans ou 1855h sur 3 ans, selon un calendrier d'alternance CFA/entreprise
- Démarrage possible contrat/entreprise : juillet
- Début de la formation : 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 2024)
Au Lycée : 420 €/an - En Apprentissage : gratuit.
- Coût de matériel scolaire courant à prévoir
- Port obligatoire d'une tenue spécifique "écoles"
- Cotisation association AGIS : 5 € /an