

CONDITIONS pour postuler

- Pour le Bac en 2 ans : être titulaire d'un diplôme de niveau III (CAP) 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'escalier...

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
- Certificat de Spécialisation Métiers du Bar 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



CCI DORDOGNE

BAC PRO Métiers de l'Accueil

2 ou 3 ans

RNCP 38397

ACCUEIL



GÉRER L'ACCUEIL MULTICANAL À DES FINS D'INFORMATION, D'ORIENTATION ET DE CONSEIL

- Gérer simultanément les activités
- Analyse, étude de la demande
- Prendre contact avec le public
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits

GÉRER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS ORGANISATIONNELLES

- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes et externes
- Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

GÉRER LA RELATION COMMERCIALE

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les 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 (lycéen) au Lycée Professionnel
- Apprenti / sous contrat d'apprentissage au CFA : être âgé de 16 à 29 ans. 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 en 2 ou 3 ans selon le profil, à temps plein ponctué de stages au Lycée Professionnel, ou formation alternée et rémunérée au CFA.
- 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

- Au Lycée : 420 €/an de frais de scolarité (rentrée 2025)
- En alternance : formation financée dans le cadre du dispositif légal de l'Apprentissage ou de la Formation Professionnelle Continue
- Tenue Professionnelle requise selon le Dress Code des Écoles
- Cotisation association AGIS : 5 € /an