

Bac Pro Métiers de l'Accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer des connaissances en matières générales afin de favoriser l'acquisition de compétences transversales utiles dans la vie professionnelle et citoyenne
- Développer des compétences d'accueil et de gestion de la relation client afin de garantir une expérience de qualité aux clients/usagers et répondre aux besoins des organisations

APTITUDES - COMPÉTENCES (capacités professionnelles visées)

- Informer, orienter et conseiller le client ou de l'utilisateur
- Prioriser les activités
- Découvrir et analyser les besoins du client ou de l'utilisateur
- Présenter l'offre de la structure
- Traiter et transmettre des informations internes et externes
- Véhiculer l'image et les valeurs de l'entreprise
- Interagir pour désamorcer la tension, le conflit
- Mesurer et améliorer la satisfaction du client ou de l'utilisateur
- Adapter sa posture et sa réponse aux situations rencontrées

MÉTHODES MOBILISÉES (modalités pédagogiques)

La pédagogie de l'alternance :

- Valoriser les expériences et le vécu socioprofessionnel
- Encadrer la pratique professionnelle lors de TP sur plateaux techniques

Devenir acteur de sa formation et de son projet professionnel :

- Activités et voyages découvertes
- Projets sur les enjeux environnementaux et sociétaux (Citoyenneté, Education aux médias, développement durable...)

PRÉ-REQUIS

- Après une 2^{de} professionnelle ou générale
- Pour les titulaires d'un CAP

ADMISSION

- Sur rendez-vous
- Dossier d'inscription à remplir
- Entretien avec la direction

DURÉE DE FORMATION

- Formation en 2 ans
- Délai d'accès : voir planning site internet

RYTHME D'ALTERNANCE

- Année scolaire de septembre à juillet
- 1350H de formation à la MFR
18 à 20 semaines à la MFR

Le reste du temps s'effectue au sein de la structure avec laquelle le contrat d'apprentissage est conclu.

APPRENTISSAGES ET MILIEUX PROFESSIONNELS

L'apprentissage s'effectue dans des structures recevant du public et/ou gérant du trafic téléphonique. Cela englobe un champ large de secteurs d'activités marchands et non marchands. L'accueil est très présent dans les petites et moyennes entreprises, les grands groupes et les organismes publics.

- **Organismes de services publics :** mairies, communautés de communes, CAF, maisons des services aux publics
- **Tourisme et tourisme rural :** offices de tourisme, hôtellerie/restauration, hôtellerie de plein air, parcs d'attraction
- **Structures sociales et solidaires :** centres sociaux et espaces de vie sociale (EVS), associations, Tiers Lieu
- **Infrastructures culturelles :** cinémas, médiathèques, théâtres
- **Commerces :** commerces de proximité, grande distribution, grande distribution spécialisée
- **Services marchands:** centres aquatiques, entreprises d'évènementiel, banques, entreprises de travail temporaire, téléopérateurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Obtention du Bac Pro MA (niveau 4)
 - épreuves terminales

CONTENU DE LA FORMATION

Enseignement général :

- Français
- Mathématiques
- LV1
- LV2
- Histoire - géographie et EMC
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Education physique et sportive

Enseignement professionnel :

- Gestion de l'accueil multicanal
- Interface à des fins organisationnelles
- Interface de la relation commerciale
- Economie - Droit
- Prévention santé environnement

POURSUITE D'ÉTUDES

- **BTS :**
 - Négociation Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
 - Services et Prestations des secteurs sanitaires et social (SP3S)
 - Tourisme, Management en Hôtellerie Restauration
 - Gestion des PME
 - Support à l'Action Managériale (SAM)
- **Contrat de Spécialisation (CS) :**
 - Accueil et réception
 - Tourisme vert, accueil et animation en milieu rural
 - Accueil dans les transports

TARIFS

Formation prise en charge par l'OPCO

ESPACE NUMÉRIQUE

iENT

<https://www.mfr-goven.fr/>

ACCESSIBILITÉ

Les salles de formation et les espaces de vie sont accessibles (PMR)

Les jeunes ayant un parcours adapté sont les bienvenus. (Après entretien avec la famille ou les structures d'accueil, nous envisageons un calendrier adapté et personnalisé.). Nos formations sont adaptées aux situations de handicap.

Référente handicap au sein de la MFR : Stella Poirier (mfr.goven@mfr.asso.fr)

LES +

- La réalisation de projets de classe concrets
- Des moniteurs à l'écoute des élèves
- Un accompagnement personnalisé
- Des visites professionnelles
- Internat