

DELAIS D'ACCES A LA FORMATION 2 à 4 mois après la sélection
POUR PLUS D'INFORMATIONS 0690 900 303

PREREQUIS

Formation ouverte aux élèves ayant au moins terminé la troisième. Mais également, aux titulaires d'un autre baccalauréat professionnel désireux d'acquérir de nouvelles compétences ou de changer d'orientation. Cette formation qualifiante donne la possibilité d'accéder rapidement au monde du travail ou de poursuivre des études en POST BAC.

BLENDED LEARNING (distanciel/présentiel)

EFFECTIF MINIMUM REQUIS 7
EFFECTIF MAXIMUM REQUIS 16

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

Cours magistraux - Cas pratiques – quizz – ateliers de remédiation

MODALITES D'EVALUATION

Test de positionnement initial
Examens blancs oraux et écrits
Evaluations semestrielles

TARIFS DE LA FORMATION

En alternance : prise en charge par OPCO
Hors alternance : nous consulter
Pas de frais d'inscription

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Gérer l'accueil client et l'accueil téléphonique et traiter les demandes.

Profil de l'élève : faire preuve d'une forte motivation et avoir déjà une connaissance dans l'utilisation des outils informatiques.
Aime le contact avec les autres et est à l'aise à l'oral. Une bonne présentation est requise.

CONTENU DE LA FORMATION

- Matières professionnelles
 - Accueil multicanal
 - Interface à des fins organisationnelles
- Mathématiques
- Histoire-Géographie-EMC
- Français
- Mathématiques
- Langues vivantes : Anglais/Espagnol
- Arts appliqués
- Section Européenne : Anglais ou Espagnol
- Economie/droit

OPTION MOBILITE

Objectifs :

- Découvrir les cultures européennes
- Améliorer le niveau de langue orale et la communication
- Acquérir un vocabulaire professionnel en langue étrangère

PUBLIC CONCERNE

Demandeurs d'emploi
Candidat en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
Salarié en reconversion Pro-A

RYTHME DE L'APPRENTISSAGE

- Formation sur une ou deux années, en fonction des prérequis du candidat ;
- Alternance :
 - 2 jours en Formation,
 - 2 jours en entreprise
- 550h de formation en centre par an ;

POURSUITES D'ÉTUDES

BTS Gestion de la PME (GPME)
BTS Support à l'Action Managériale (SAM)
BTS Tourisme
BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

MÉTIERS VISÉS

- Agent d'accueil
- Hôtesse d'accueil
- Standardiste
- Téléopérateur, téléconseiller
- Réceptionniste
- Agent d'escalade

Le bac pro Métiers de l'accueil s'adresse aux lycéens qui aiment communiquer, informer, être en contact avec les autres et qui s'expriment facilement à l'oral.

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil pouvant exercer dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Cette formation vous enseignera :

A faire de l'accueil multicanal, c'est-à-dire à gérer simultanément les activités, à prendre contact avec le public, à identifier et traiter la demande, à gérer les flux et les conflits,

A gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles (repérer les sources d'information, actualiser une base de donnée), à gérer des prestations internes et externes (formaliser une demande ou une offre de prestations, assurer le suivi d'une prestation, mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations...),

A gérer la relation commerciale et à satisfaire et fidéliser le public.

Une fois diplômé, vous pourrez exercer des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller, d'hôte ou hôtesse d'accueil, de réceptionniste, ou d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux.

Vous pourrez aussi être agent d'accueil ou d'escale dans les transports.

La **maîtrise d'une langue étrangère** est souvent utile.

Les entreprises qui recrutent dans le domaine des métiers de l'accueil sont les administrations, les mairies, les grandes entreprises, les agences spécialisées ou d'intérim.

Dans les petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

L'accueil est un secteur d'activité porteur mais les emplois sont souvent des missions de courte durée.

Un niveau bac+2 et la pratique des langues étrangères faciliteront votre évolution professionnelle vers des activités dans le commerce, l'hôtellerie, le tourisme...

Vous pouvez donc, si vous le souhaitez, tenter de faire un BTS après l'obtention de votre bac pro Métiers de l'accueil.