

## BAC Professionnel

# Métiers de l'accueil (MA)

## NIVEAU 4 (BAC ET ÉQUIVALENTS) EN 2 ANS

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Accueillir, renseigner et orienter les clients
- Être à l'écoute des besoins des clients
- Gérer des situations diverses, parfois complexes
- Apprendre à gérer des tâches administratives liées à l'accueil

**PRÉ-REQUIS**

CAP ou avoir fait une Seconde

**PUBLIC VISÉ**

Tout public

**ALTERNANCE**

Contrat d'apprentissage  
Contrat de professionnalisation  
Financable et rémunérée  
*(selon critères d'éligibilité)*

**AUTRES POSSIBILITÉS**

Projet de Transition Professionnelle (PTP)  
Promotion par Alternance (Pro-A)  
Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Nous contacter pour plus d'informations

Rythme d'alternance :  
différent selon le centre choisi

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

100% Présentiel

**MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

Face-à-face pédagogique

Plateforme e-learning

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Evaluations ponctuelles en cours de formation  
Evaluation finale (*jury / examen / dossier professionnel...*)

**MODALITÉS D'ACCÈS**

Dossier d'inscription  
Entretien

**DÉLAI D'ACCÈS**

Entrées / sorties permanentes

**ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP**

Contactez-nous

**LES + DE LA FORMATION**

Des équipes pluridisciplinaires disponibles pour un accompagnement personnalisé  
Des ressources et supports accessibles tout au long du parcours de formation

**87,43%**  
DE SUCCÈS AUX  
EXAMENS

**89,31%**  
DE TAUX DE SATISFACTION  
LAHO FORMATION

Retrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**



## PROGRAMME DE LA FORMATION (*détail des blocs de compétences "enseignement professionnel" uniquement*)

### Bloc 1 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

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

### Bloc 2 - 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

### Bloc 3 - Gérer la relation commerciale

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations

#### Enseignement général :

- Prévention - Santé - Environnement
- Economie - Droit
- Mathématiques
- Français - Anglais - Espagnol
- Histoire - Géographie - Enseignement moral et civique
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Education physique et sportive

## MÉTIERS ET DÉBOUCHÉS

Chargé d'accueil  
Agent d'accueil et d'information  
Hôte événementiel  
Standardiste  
Téléopérateur, téléconseiller...

## POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES

BTS - Support à l'Action Managériale (SAM - BAC+2)  
BTS - Gestion de la PME (GPME - BAC+2)  
BTS - Management Commerce Opérationnel (MCO - BAC+2)  
BTS - Tourisme (BAC+2)

## INFORMATIONS LÉGALES



RNCP38397 : BAC PRO - Métiers de l'accueil  
Date de début de validité : 01/01/2024

Certificateur(s)



## CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOTRE CENTRE DE :

AULNOY-LEZ-VALENCIENNES 03.27.51.35.15

