

## FICHE DIPLÔME

# BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Vous souhaitez exercer un métier alliant l'accueil, la relation client et le sens du service ? L'hôte(sse) accueille, oriente et répond aux demandes d'informations des visiteurs et des clients. En complément de l'accueil physique et téléphonique, il (elle) assure également des tâches de secrétariat.

Formation  
**diplômante par  
apprentissage**

Niveau de sortie  
**4 (BAC PRO)**  
Code RNCP : 38397

**en alternance  
en présentiel et à  
distance**



### PRÉ-REQUIS :

- Avoir 15 ans et plus ou sortie de 3<sup>ème</sup>.
- Admission définitive à la signature d'un contrat en apprentissage.

### Délais et modalités d'accès :

Intégration en apprentissage sur candidature et tout au long de l'année.



### OBJECTIFS :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique.
- Assurer la vente des services.
- Assurer le suivi du service après-vente.
- Réaliser des tâches administratives.
- Organiser des événements particuliers au sein d'une structure .



### COMPÉTENCES VISÉES :

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles.
- Gérer la relation commerciale.



### PROGRAMME DE FORMATION :

#### Enseignements professionnels et généraux :

- Accueil et communication
- Gestion de la fonction accueil
- Vente et outils de la vente
- Mathématiques appliquées
- Prévention, Santé, Environnement
- Économie, Droit



### DURÉE :

Contrat d'apprentissage de 3 ans, aménageable de 1 à 3 ans selon le profil de l'apprenti.

1365 heures réparties entre le temps en CFA et en entreprise.



### TARIFS :

Formation gratuite pour l'apprenti (prise en charge par le coût contrat).

L'apprenti est rémunéré selon son âge et son niveau de formation.



### PUBLIC :

Jeunes sortant de 3<sup>ème</sup> toutes catégories.

Nous consulter pour les autres publics.



### ACCESSIBILITÉ :

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite; pour toute demande spécifique, notre référent handicap est à votre disposition.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap sauf restriction liée à l'inhabilité et/ou contre-indication médicale.



### LIEU DE FORMATION :

CFA CACIMA



## MÉTHODES :

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance des apprentissages, entre le centre de formation, et l'entreprise formatrice. Pour donner du sens aux apprentissages, l'alliance entre apports théoriques et applications pratiques est systématiquement recherchée. L'équipe pédagogique propose des situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes. À noter qu'une partie des enseignements est effectué à distance.



## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Modalités d'évaluations intermédiaires et finales

Tout au long du parcours de formation, des évaluations formatives, organisées en centre de formation et en entreprise, permettent de mesurer la progression de chaque apprenant. Des bilans organisés chaque semestre, sont l'occasion de réaliser des synthèses à des étapes clés du parcours.

En fin de formation, si le candidat réussit les épreuves terminales de certification défini par le Ministère, il valide son diplôme.

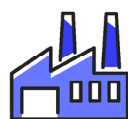
### Validation des blocs de compétences

En cas d'échec à la certification globale, le candidat peut obtenir la validation partielle de certains blocs de compétences, acquis pour une durée de 5 années.



## ÉQUIVALENCES & PASSERELLES :

Certaines de nos formations permettent des passerelles d'une formation à l'autre en aménageant les parcours.



## DÉBOUCHÉS :

### Débouchés professionnels :

Chargé(e) d'accueil  
Hôte(esse) d'accueil  
Standardiste  
Opérateur(trice)

### Secteurs d'activités :

Services de santé  
Culture et Tourisme  
Banque  
Transports  
Hôtellerie  
Restauration  
Immobilier



## SUITE DE PARCOURS POST DIPLOME :

BTS Management commercial opérationnel  
BTS Gestion de la PME



## TAUX D'OBTENTION :

Depuis l'ouverture du CFA en 2021, une inscription pour le Bac Pro Métiers de l'accueil, interruption de la formation en première année.



## CONTACTEZ-NOUS :



4, boulevard Constant Colmay  
97500 Saint-Pierre et Miquelon

Email : [cfa@cacima.fr](mailto:cfa@cacima.fr)

Téléphone : 41 05 46

Organisme de formation enregistré sous le n° 05973158197 auprès du Préfet de région.

### PARTENAIRES

