

## MÉTIERS DE L'ADMINISTRATION

# BAC PRO

## MÉTIERS DE L'ACCUEIL



## EN APPRENTISSAGE



### SITE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE (UFA)

UFA du Lycée Thomas Jean Main  
79011 NIORT - Tel : 05 49 77 10 77  
Contact : violaine.marchand@ac-poitiers.fr  
Animatrice pédagogique

## LE MÉTIER

Le titulaire du Bac professionnel Accueil peut travailler soit, dans les services « relation clientèle » des grandes entreprises, dans de petites sociétés prestataires de services ou dans l'administration (services non marchands).

Il connaît les techniques relationnelles : répondre en face à face ou par téléphone, évaluer la satisfaction des clients ou des usagers.

Il a également des compétences commerciales. Il connaît la méthodologie de conduite de projet et assure également des tâches administratives : traitement du courrier, saisie de divers documents, réservation de prestations externes.

## COMPÉTENCES VISÉES

- Assurer l'accueil en face à face et téléphonique.
- Vendre des services ou des produits.
- Effectuer des activités administratives diverses.

## INSERTION PROFESSIONNELLE

- Hôte(sse) d'accueil.
- Conseiller(e) clientèle.
- Employé(e) de service après-vente.

## CONDITIONS D'ACCÈS

- Avoir validé une Seconde, Première ou Terminale, ou être titulaire d'une certification de niveau 3 (CAP, Titre Professionnel).
- Être âgé de moins de 30 ans ou sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap (autres dérogations possibles).
- Avoir signé un contrat d'apprentissage, pour lequel vous pouvez être accompagné.

## CALENDRIER DE LA FORMATION

- Rythme de l'apprentissage : périodes de 1 à 2 semaines en centre de formation, le reste en entreprise.
- Volume d'heures d'enseignement général, technologique et professionnel : 1400h.
- Sécurisation du parcours avec la possibilité de passerelle avec la voie scolaire.

## POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Support à l'Action Managériale.
- BTS Assistant de Gestion PME.
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

## DÉLAIS D'ACCÈS

Selon la réglementation en vigueur : en fonction du parcours du candidat et du début de la session de formation.

## MÉTHODES MOBILISÉES

L'apprentissage repose sur le principe de la formation partagée : alternance entre enseignements théoriques et professionnels en centre de formation des apprentis (CFA) et formation au métier chez l'employeur avec lequel l'apprenti a signé son contrat.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont conformes au référentiel du diplôme et laissées à l'appréciation des équipes pédagogiques de l'UFA (CCF, ponctuel, ...).

## TARIFS

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO / l'entreprise. Pas de reste à charge pour l'apprenti.

Pour plus d'information, nous contacter

## ACCESSIBILITÉ

Tous les établissements membres du CFA académique sont habilités à recevoir du public en situation de handicap.

Nous consulter pour une étude personnalisée par notre référente handicap.

### INDICATEURS MOYENS DE LA FORMATION 2020-2021

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| • Réussite aux examens :      | 100,00 %  |
| • Taux d'insertion :          | 40,00 %   |
| • Taux de poursuite d'étude : | 28,00 %   |
| • Taux de rupture :           | se référer aux indicateurs présents sur notre site web <a href="http://www.cfa-acad-poitiers.fr">www.cfa-acad-poitiers.fr</a> |

