

Bac pro Métiers de l'accueil

DESCRIPTION

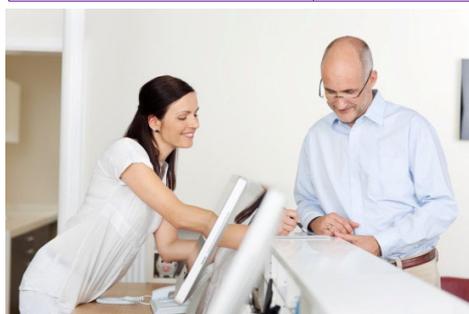
Durée	2 ans (35h sem / 627h/an en centre)	Missions	<ul style="list-style-type: none"> Traite les demandes en face à face ou par téléphone Évalue la satisfaction de l'interlocuteur Prend en charge les réclamations Participe à la fidélisation de la clientèle
Public visé	<ul style="list-style-type: none"> Public féminin et masculin de moins de 30 ans Personnes en situation de handicap sans limite d'âge 	Qualités requises	<ul style="list-style-type: none"> Capacités de communication écrite et orale Pratique de langues étrangères Sens du service Maîtrise outils téléphoniques évolués
Organisation générale	<ul style="list-style-type: none"> Alternance CFA / Entreprise, 2 jours en CFA – 3 jours en entreprise 	Financement	<ul style="list-style-type: none"> Formation prise en charge Salaire payé par l'entreprise
Modalités d'inscription	<ul style="list-style-type: none"> Pré-inscription sur dossier et entretien Inscription avec signature d'un contrat de travail 		

ÉTUDES

Contenu	<p>Domaine général 285h/an</p> <ul style="list-style-type: none"> Français histoire géographie Éducation civique Mathématiques Anglais Espagnol Arts appliqués EPS 	<p>Domaine professionnel 332h/an</p> <ul style="list-style-type: none"> Accueil en face à face Accueil au téléphone Gestion fonction accueil Vente associée à l'accueil Activités administratives connexes à l'accueil
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques en présence de formateurs certifiés Suivi individualisé (10h/an) 	
Conditions de validation	Attestation de présence – CCF – Validation des domaines selon référentiel de compétences – Soutenance d'un dossier	

APRES LE BAC

Insertion professionnelle	Participation active du CFA au placement des apprentis(e)s
Poursuite des études	BTS ou mention complémentaire
Emplois potentiels	Chargé d'accueil, standardiste, téléconseiller.



SERVICE CLIENT

