

Bac Pro - Métiers de l'accueil

CFA Public Education nationale

Certifiante

Formation en apprentissage formation entièrement présentielle RNCP38397 FORGTI0029 CFA

Ville	Albi
Lieu de formation	Lycée Professionnel Toulouse Lautrec
Niveau d'entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	3214h - 35h/semaine
Public visé	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale
Financement	OPCO

Formation professionnalisante développant les compétences en accueil multicanal, relation client et communication, recherchées dans les entreprises, administrations, collectivités et structures de services.

Objectifs

- Accueillir les visiteurs en présentiel, par téléphone et via les outils numériques.
- Identifier les besoins et orienter le public.
- Informer, conseiller et accompagner les usagers ou les clients.
- Gérer simultanément plusieurs demandes d'accueil.
- Traiter les situations conflictuelles avec professionnalisme.
- Assurer la gestion des informations et des prestations administratives.
- Participer à la mise en œuvre d'actions commerciales et de fidélisation.
- Utiliser les outils numériques et les logiciels professionnels.
- Respecter les procédures qualité et les règles de confidentialité.
- Communiquer efficacement avec les différents interlocuteurs.

Contenu

Certification préparée

Métiers de l'accueil – RNCP38397

Résultats attendus complémentaires

Obtenir le Bac Pro Métiers de l'accueil et exercer dans les métiers de l'accueil.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

Être titulaire d'un CAP ou avoir validé un niveau seconde.

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil		RNCP38397BC01
Gérer l'information et des prestations organisationnelles		RNCP38397BC02
Gérer la relation commerciale		RNCP38397BC03
Prévention Santé Environnement		RNCP38397BC04
Economie - Droit		RNCP38397BC05
Mathématiques		RNCP38397BC06
Langue vivante A		RNCP38397BC07
Langue vivante B		RNCP38397BC08
Français		RNCP38397BC09
Histoire - Géographie et Enseignement moral et civique		RNCP38397BC10
Arts appliqués et cultures artistiques		RNCP38397BC11
Education physique et sportive		RNCP38397BC12
Langue vivante étrangère ou régionale (facultatif)		RNCP38397BC13
Mobilité (facultatif)		RNCP38397BC14
Secteur sportif (facultatif)		RNCP38397BC15

Contenu de la formation

Description

La formation prépare à exercer les fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et de relation client dans tous les types d'organisations publiques ou privées.

Enseignements :

- Accueil physique, téléphonique et numérique
- Techniques de communication
- Relation client et qualité de service
- Information, orientation et conseil
- Gestion des situations difficiles
- Organisation administrative
- Gestion documentaire
- Outils bureautiques et numériques
- Relation commerciale et fidélisation
- Communication professionnelle
- Prévention Santé Environnement
- Économie-Droit
- Mathématiques
- Français
- Histoire-Géographie et EMC
- Langues vivantes
- Arts appliqués
- Éducation physique et sportive

Période de stage en entreprise

- Durée du stage : à déterminer selon le statut de l'apprenant
- Planification : discontinue ou continue
- Modalités d'évaluation :
 - Rapport de stage

- Présentation orale et soutenance devant jury

Stage en milieu professionnel

Non

Compétences visées

RNCP38397BC01 - 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

RNCP38397BC02 - 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

RNCP38397BC03 - Gérer la relation commerciale

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

RNCP38397BC04 - Prévention Santé Environnement

- Mettre en œuvre une démarche d'analyse dans une situation donnée ;
- Expliquer un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, en lien avec la démarche de prévention ;
- Proposer une solution pour résoudre un problème ;
- Argumenter un choix ;
- Communiquer à l'écrit avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté

RNCP38397BC05 - Economie - Droit

- Exploiter et analyser des documents de nature économique et juridique
- ;
- Sélectionner des informations pour construire une réponse argumentée ;
- Rédiger une réponse structurée à une problématique donnée en mobilisant les savoirs associés et le vocabulaire spécifique adéquat.

RNCP38397BC06 - Mathématiques

- S'approprier : rechercher, extraire et organiser l'information ;
- Analyser/raisonner : émettre des conjectures ; proposer, choisir, une méthode de résolution ; élaborer un algorithme ;
- Réaliser : mettre en œuvre une méthode de résolution, des algorithmes ; utiliser un modèle ; représenter ; calculer ; expérimenter ; faire une simulation ;
- Valider : critiquer un résultat, argumenter ; contrôler la vraisemblance d'une conjecture ; mener un raisonnement logique et établir une conclusion ;
- Communiquer : rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit à l'aide d'outils et

d'un langage approprié, expliquer une démarche.

RNCP38397BC07 - Langue vivante A

- Compétences de niveau B1+ du CECRL
- Comprendre la langue orale ;
- Comprendre un document écrit ;
- S'exprimer à l'écrit ;
- S'exprimer à l'oral en continu ;
- Interagir à l'oral
- dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

RNCP38397BC08 - Langue vivante B

- Compétences de niveau A2+ du CECRL
- Comprendre la langue orale ;
- Comprendre un document écrit ;
- S'exprimer à l'écrit ;
- S'exprimer à l'oral en continu ;
- Interagir à l'oral
- dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

RNCP38397BC09 - Français

- Maîtriser l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;
- Adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires ;
- Maîtriser la lecture et exercer son esprit critique ;
- Adapter sa lecture à la diversité des textes ;
- Mettre en perspective des connaissances et des expériences

RNCP38397BC10 - Histoire - Géographie et Enseignement moral et civique

- Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG) ;
- S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier (HG) ;
- Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC) ;
- Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (HG-EMC) ;
- Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC).

RNCP38397BC11 - Arts appliqués et cultures artistiques

- Compétences d'investigation
- Rechercher, identifier et collecter des ressources documentaires ;
- Sélectionner, classer et trier différentes informations ;
- Analyser, comparer des œuvres ou des produits et les situer dans leur contexte de création ;
- Établir des convergences entre différents domaines de création.
- Compétences d'expérimentation
- Respecter une demande et mettre en œuvre un cahier des charges simple ;
- Établir des propositions cohérentes en réponse à un problème posé et réinvestir les notions repérées dans des références.
- Compétences de réalisation

- Opérer un choix raisonné parmi des propositions et finaliser la proposition choisie.
- Compétences de communication
- Choisir des outils adaptés ;
- Établir un relevé, analyser et traduire graphiquement des références et des intentions ;
- Justifier en argumentant, structurer et présenter une communication graphique, écrite et/ou orale.

RNCP38397BC12 - Education physique et sportive

- Développer sa motricité ;
- S'organiser pour apprendre et s'entraîner ;
- Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter ;
- Construire durablement sa santé ;
- Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique.

RNCP38397BC13 - Langue vivante étrangère ou régionale (facultatif)

- Compétences de niveau B1+ du CECRL
- S'exprimer à l'oral en continu ;
- Interagir à l'oral ;
- Comprendre un document écrit
- dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.

RNCP38397BC14 - Mobilité (facultatif)

- Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger ;
- Caractériser le contexte professionnel étranger ;
- Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger ;
- Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France ;
- Se repérer dans un nouvel environnement ;
- Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil.

RNCP38397BC15 - Secteur sportif (facultatif)

- Communiquer dans les situations de la vie professionnelle ;
- Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté ;
- Contribuer au fonctionnement d'une structure ;
- Concevoir un projet d'animation ;
- Promouvoir un projet ;
- Participer à la conduite d'un projet d'animation ;
- Assurer le cadrage d'un projet ;
- Évaluer un projet d'animation.

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 1350 heures
- Total enseignement: 1350 heures
- En entreprise: 1864 heures
- Total: 3214 heures

Rythme

- En semaine
- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Mises en situation professionnelles encadrées
- Évaluation continue des acquis en formation

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Ressources numériques
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Rampe d'accès et bâtiment aux normes pour accueillir des personnes en situation de handicap

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d'un plan de développement de compétences

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- En cours de formation - CCF

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 9000 €

Modalités de financement : Contrat d'apprentissage - Financement pris en charge par L'OPCO
(Prix affiché à l'année) sans reste à charge pour l'apprenti

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
OPCO	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale	15

Frais à la charge de l'apprenant

Frais administratif

0 €

Frais d'équipement

Aucun

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification ne sont pas inclus dans le prix de vente.

Frais à la charge de l'entreprise

Consommable : Aucun

Prix : 0 €

Modalités d'inscription et d'admission

Effectif min / max : 4 / 12

Modalités d'admission

Admission sur dossier, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Conseiller / Conseillère clientèle à distance	D1408
Chargé / Chargée d'accueil	M1601
Agent / Agente d'Escale Commerciale aéroportuaire (AEC)	N2201

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée Professionnel Toulouse Lautrec – Albi

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Rampe d'accès et bâtiment aux normes pour accueillir des personnes en situation de handicap

Transport et accès au site : Bus de ville

Restauration et espace repas : Self service

Possibilité d'hébergement : Pas de possibilité

Contact

Stéphanie Jansou
 Directeur(trice) département
 0626707461
 stephanie.jansou@ac-toulouse.fr

Référent handicap

Amel Bennour
 0757683186
 handicap.cfapublic@moncfaa.fr

Informations légales

Rncp : RNCP38397

Date de publication : 19-12-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 31-12-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38397>

Formacode : 35052

Certifinfo : 104845

Rome : D1408, M1601, N2201

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 septembre 2025 au 30 juin 2027		Inscription ouverte
Session du 1 septembre 2026 au 30 juin 2028		Inscription ouverte
Session du 1 septembre 2027 au 30 juin 2029		Inscription à venir

Tout savoir sur CFA Public Education nationale

Le CFA vous accompagne tout au long de votre apprentissage : suivi pédagogique, aide dans vos démarches, lien avec votre entreprise et soutien en cas de difficulté. Vous bénéficiez de services adaptés pour réussir votre formation et obtenir votre diplôme.