

# Bac Pro Métiers de l'Accueil

## UFA Jean-Frédéric Oberlin

UFA Jean-Frédéric Oberlin  
6 Rue Baldung-Grien  
67000 Strasbourg  
Téléphone: 03.88.35.37.38  
[ce.0672564y@ac-strasbourg.fr](mailto:ce.0672564y@ac-strasbourg.fr)



## Responsable(s) de l'action

Jonas EPAILLARD  
Développeur de l'apprentissage  
07 61 89 35 96



## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

L'apprenant en Bac Pro Métiers de l'Accueil devra :

- Maîtriser au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil
- Traiter les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, prendre en charge les réclamations
- Connaître les caractéristiques de la clientèle et savoir vendre des services ou produits liés à l'accueil et participer à la fidélisation de la clientèle

## CONTENUS DISPENSÉS

### Enseignements généraux :

- Histoire/géographie et enseignement moral et physique
- Français
- Mathématiques
- Langue vivante A et B
- Education physique et sportive
- Art appliqués et cultures artistiques

### Enseignements professionnels :

- PSE (Prévention-Santé-Environnement)
- Economie - Droit

- En "Professionnel", les élèves travailleront autour de 3 pôles :

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

Pôle 2 - Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Pôle 3 - Gérer la relation commerciale

## MODALITÉS

En centre de formation

### **Modalités d'inscription :**

Lien vers la candidature net Yparéo :

<https://cfa-ac-alsace.ymag.cloud/index.php/preinscription/> + Signature d'un contrat d'apprentissage

### **Modalités d'évaluation :**

CCF + ponctuel

### **Méthodes pédagogiques :**

Alternance

### **Niveau d'entrée :**

Sortie fin de 3ème

### **Niveau de sortie :**

Niveau 4 (Bac)

### **Durée en centre :**

1918H

**Durée en centre :**

La formation peut s'effectuer sur 2 an après un CAP, une seconde générale, ou un BAC

**Durée en entreprise :**

2903H

**Public visé :**

Tout public

**Rythme :**

Alternance

**Tarif individuel :**

Tarif pris en charge par les OPCO. Aucun coût pour l'apprenti.

**Accessibilité handicap :**

oui

(sous réserve de validation du projet professionnel)

**DATE(S) ET LIEU(X)**

**Lieu :**

UFA Jean-Frédéric Oberlin

**Adresse :**

UFA Jean-Frédéric Oberlin

6 Rue Baldung-Grien

67000 Strasbourg

Téléphone: 03.88.35.37.38

© 2021 GIP FCIP Alsace, réseau des GRETA, CFA académique