

BAC PRO MÉTIER DE L'ACCUEIL

UFA Dinah Derycke - Villeneuve d'Ascq

COMMERCE VENTE

NIVEAU 4



LE MÉTIER

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions comme hôte(sse) d'accueil, chargé(e) d'accueil, standardiste, hôte(sse) standardiste, télé-conseiller(ère). Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.

Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.

Formé aux techniques relationnelles, il sait traiter les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, prendre en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

LA FORMATION

Formation en 2 ans en alternance UFA/Entreprise.

Les enseignements sont identiques à la formation initiale sous statut scolaire mais adaptés à la pédagogie de la formation en alternance.

- Enseignement général : 682,5 heures pour les deux ans
- Enseignement technologique et professionnel : 682,5 heures

Épreuves d'examens évaluées en CCF (Contrôle en Cours de Formation) mais aussi en CP (Contrôles Ponctuels).

La formation pratique en entreprise est assurée par le Maître d'apprentissage.

RYTHME D'ALTERNANCE

- 1 semaine en centre de formation, 1 semaine en entreprise

DÉBOUCHÉS

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil
- Standardiste
- Télé-conseiller(ère)

POURSUITE D'ÉTUDES

- MC Accueil dans les transports
- MC Accueil réception

CONDITIONS D'ACCÈS

- Signature d'un contrat d'apprentissage avec un employeur
- Être âgé entre 16 et 30 ans (dérogation possible)
- Être déclaré apte physiquement au travail à effectuer en entreprise (visite médicale d'embauche obligatoire).
- Ce bac pro se prépare en trois ans après la classe de troisième.
- Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également le préparer en 2 ans sous certaines conditions. Exemple de formation requise : CAP Employé de commerce multi-spécialités.

INFOS PRATIQUES

Accès : Bus ligne 13 - arrêt Parmentier; Liane 6 - arrêt Chanterelles; Métro - station Fort de Mons

Site : www.ufadinahderycke.com

Tél : 03 20 19 66 62

Mail : ufa.derycke@ac-lille.fr



ADRESSE DE L'ÉTABLISSEMENT

UFA Dinah Derycke
365 rue Jules Guesde
59650 VILLENEUVE D'ASCQ