



BAC PRO Métiers de l'Accueil

Domaine : Métiers du service
Durée : 24 mois

METIER PREPARE

Agent commercial en gare

CONDITIONS D'ACCÈS

L'accès est différent pour les élèves en apprentissage qui entrent directement dans cette spécialité de bac pro sans passer par une 2^{de} pro famille de métiers.

Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également préparer le bac pro en 2 ans sous certaines conditions.

DOSSIER DE CANDIDATURE :

- L'examen du dossier de candidature
- À des tests d'aptitude
- À un entretien de motivation
- À une visite médicale

OBJECTIFS

OBJECTIF DU DIPLÔME

Former des Agents d'accueil dans les gares.

OBJECTIF DE LA FORMATION

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 de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escala 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 traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend 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.

CONTENU

DURÉE DE LA FORMATION

Le bac pro Métiers de l'accueil se prépare en 2 ans.

- Nombre d'heures de formation au Lycée : 1365 H
- Nombre d'heures à l'Université Transilien SNCF Voyageurs : 210H
- Durée totale de la formation : 1575H

CONTENU DE LA FORMATION

AU LYCEE

Modules professionnels :

- Deux Langues vivantes
- Prévention Santé Environnement
- Techniques et pratiques relationnelles
- Vente de services et/ou de produits associés à l'accueil
- Gestion et administration de la fonction accueil

Modules matières générales

- Français
- Histoire, Géographie
- Économie et Droit
- Arts appliqués
- Éducation physique et sportive

EN ENTREPRISE

- Des périodes de formation en Gare : Rythme de l'alternance : 2 semaines/2 semaines

A L'UNIVERSITE DU MATERIEL SNCF VOYAGEURS

- Une formation Métier dispensée à l'Université Transilien SNCF Voyageurs pour une durée de 210 heures.

EXAMEN

- Il y a 5 épreuves professionnelles dans le cadre des CCFS (contrôle continu en cours de formation) pour les épreuves professionnelles du type analyse de situations, pratiques professionnelles de l'accueil, langues vivantes...et 3 épreuves ponctuelles (français, eps et arts)

LES PLUS

- Un accompagnement personnalisé pendant toute la durée de la formation ;
- Une formation Métier facilitant l'insertion professionnelle dès l'obtention du diplôme ;
- Une formation gratuite et rémunérée ;
- Un taux de réussite à l'examen de 100%.

LES LIEUX DE FORMATION

- Lycée Edgar Quinet rue des Martyrs – 75009 Paris
- Université Transilien 9 rue Jean Philippe Rameau – 93200 St Denis