

Avril 2021



BAC PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Domaine : Métiers du service **Durée : 24 mois**

Métier préparé

À la fin de la formation, l'objectif est d'intégrer un poste d'Agent commercial en gare au sein de SNCF.

Prérequis

L'entrée en formation en apprentissage se fait directement en classe de 1^{ère} sans passer par une classe de 2nde professionnelle.

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

Accessible aux personnes ayant une reconnaissance RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)

Dossier de candidature

- L'examen du dossier de candidature
- Des tests d'aptitude
- Un entretien de motivation



100%*
Taux de réussite

75%*
Taux d'insertion
professionnelle

25%*
Taux de rupture

*Taux de l'année 2020

OBJECTIF DU DIPLOME

Former des agents en Gare

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le Bac professionnel forme des chargés d'accueil pouvant occuper des postes d'agent d'accueil ou d'agent d'escale dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à la relation client.

Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle, maîtrise les techniques d'accueil et de relation commerciale, et participe à la fidélisation de la clientèle.

La formation comprend les enseignements du diplôme Education Nationale dispensés au lycée, complétés de modules ferroviaires dispensés à l'Université Transilien SNCF Voyageurs.

**BAC PRO
MÉTIER DE L'ACCUEIL****DURÉE DE LA FORMATION**

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

Nombre d'heures de formation au Lycée	1 365 h
Nombre d'heures à l'Université Transilien SNCF VOYAGEURS	217 h
Durée totale de la formation	1 582 h

RYTHME DE L'ALTERNANCE AVEC L'ENTREPRISE SNCF

Rythme de l'alternance : 3 semaines en gare Transilien/1 semaine en centre de formation

CONTENU DE LA FORMATION**1 - Au lycée**

Domaines de compétences	
Gestion de l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil	Maîtrise des langues vivantes
Gestion de l'information et des prestations organisationnelles	Maîtrise du français
Gestion de la relation commerciale	Connaissance en Histoire géographie et enseignement moral et civique.
Connaissance en Économie-droit	Pratique d'Éducation physique et sportive
Connaissance en Mathématiques	

Méthodes mobilisées : enseignement en présentiel/distanciel, mises en situation professionnelle, accompagnement individualisé

Modalités d'évaluation : l'obtention de l'examen se fait par le biais de Contrôles Continus en cours de Formation (CCF)

2 - Université Transilien SNCF VOYAGEURS

Compétences professionnelles
Comprendre et se situer dans le fonctionnement de l'entreprise (organisation établissements SNCF, intermétiers, production du service)
Connaître les principes de communication et leurs enjeux sur le plan relationnel, identifier les différents types de clientèle d'Ile De France
Connaître les canaux d'information accessibles aux clients et savoir les utiliser, le circuit de l'information voyageurs en interne et savoir identifier les outils professionnels pour les utiliser
Maîtriser son environnement professionnel (lieux d'exercice des missions, la clientèle et les règles en usage) pour assurer un service en gare en toute sécurité pour les clients et les personnels.
Maîtriser l'offre tarifaire d'Ile De France et savoir la proposer à la clientèle, orienter vers les canaux de distribution ad-hoc et gérer les situations d'après-vente.
Utiliser les outils d'information aux voyageurs en poste fixe et en mobilité, prendre en charge la clientèle en situation dégradée ou en situation de handicap selon les principes et services mis en place.
Adopter une posture et des comportements conformes aux missions d'un agent Gare Transilien : exigence clients, qualité de service et travail en équipe



BAC PRO MÉTIER DE L'ACCUEIL

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
63 rue des Martyrs - 75009 PARIS
24 Rue Duperré - 75009 PARIS
- 📍 Université Transilien SNCF
9 rue Jean Philippe Rameau - 93200 SAINT-DENIS

Contact CFA Ferroviaire



Standard : 01 85 07 89 59



Mail : aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr

