

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL  
METIERS DE L'ACCUEIL****Apprentissage**

DIPLOME DE NIVEAU 4 - Ministère de l'Éducation Nationale

**CFA-MFR LA GRIVE**

MFR La Grive- 88 route de Lyon -  
38300 BOURGOIN JALLIEU  
Tél. 04 74 28 72 10 -  
eMail : [mfr.la-grive@mfr.asso.fr](mailto:mfr.la-grive@mfr.asso.fr)  
<http://www.mfr-lagrive.org/>



**JEUNES** de plus de 15 ans et  
être titulaire d'un CAP ou être issu  
d'une classe de seconde



**1365 H de Formation** au  
CFA réparties sur 2 ans  
20 semaines au CFA /an

32 semaines en entreprise/an (dont 5  
semaines de congés payés)

Possibilité d'adapter la durée et les  
modalités de formation suivant le  
parcours du candidat



**FORMATION GRATUITE** pour  
les apprentis

Frais de demi-pension ou de pension à  
la charge des candidats (voir auprès  
du CFA)

Adhésion à l'association : 100€/an  
Soutien des OPCO (prise en charge de  
6€/nuit et de 3€/repas selon le  
régime de l'apprenti)

**Poursuite d'études**

BTS NDRC (Négociation et  
Digitalisation de la Relation Client)  
BTS Professions immobilières Le CFA  
s'inscrit dans une démarche d'accueil  
des publics

BTS MCO (Management Commercial  
Opérationnel)

BTS SAM ( Support à l'Action  
Managériale)

**Fiche RNCP38397**

Date d'échéance de  
l'enregistrement :31-12-2028

**PRESENTATION GENERALE**

Le titulaire de ce Bac Pro assure la fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) et qui est présente dans tous les types d'organisations. Cette fonction repose sur un cœur de métier qui se décline dans des contextes professionnels divers, selon les spécificités des secteurs d'activités et/ou des organisations. En fonction des situations de travail, ce cœur de métier de l'accueil peut s'élargir à un ensemble d'activités administratives, commerciales et de logistique légère.

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

**OBJECTIFS**

Former de futurs employés capables d'effectuer des prestations au public avec un esprit de service.

Détecter les besoins de la clientèle et des usagers.

Développer des compétences d'organisation, d'animation de gestion, de vente et de relations interpersonnelles en face-à-face ou par téléphone.

Assurer des connaissances techniques et spécifiques aux métiers de l'accueil.

**PREREQUIS, MODALITES ET DELAI D'ACCES**

- A partir de 15 ans et jusqu'à 29 ans (sans limite d'âge pour les personnes disposant d'une Reconnaissance de travailleur Handicapé)
- Être titulaire d'un CAP ou être issu d'une classe de seconde
- Modalités d'accès : Entretien de motivation + complétude du dossier d'inscription
- Rentrée en septembre 2025 au-delà délai d'accès 15 jours sous réserve d'un contrat d'apprentissage et de places disponibles dans le CFA

# COMPETENCES & CAPACITES PROFESSIONNELLES

## WISEES

- Saluer et recevoir le client, personnaliser la relation
  - Filtrer la demande
  - Traiter la réclamation
- Identifier et caractériser le visiteur.
  - Personnaliser la relation
- Identifier, contrôler la nature de la demande
- Consulter la documentation interne (agendas, consignes).
  - Prévenir les situations difficiles.

## CONTENU DE LA FORMATION

Programme détaillé	Enseignement	
	U11-Économie-droit U-12-Mathématiques	138 h
• Mise en place d'un plan de formation permettant de répondre aux exigences du référentiel et d'atteindre les objectifs pédagogiques fixés.	U2- Analyse des situations professionnelles liées à la relation commerciale	97 h
	U31-Gestion de l'accueil multicanal	90 h
	U32- Gestion de l'information et des Prestations	90 h
• Accompagnement des jeunes dans la recherche d'entreprise	U32 TP Mises en situation Professionnelle	94 h
	U34 Prévention santé environnement	48 h
	U4 Langue vivante 1	98 h
	U4 Langue vivante 2	98 h
	U4 Section Européenne	38 h
• Conduite de projets pédagogiques	U51 Français	110 h
	U52 Histoire géographie et enseignement moral et civique	95 h
• Interventions de professionnels	U6 Arts appliqués et cultures artistiques	58 h
• Mobilité européenne	U7 Éducation physique et sportive chef d'œuvre	125 h
	SST	38 h
	Activités liées à l'Alternance	18 h
		90 h

## INDICATEURS DE RESULTATS

Taux de réussite session 2024 : 100%

Taux de présentation à l'examen :100%

Taux de rupture net sur le cycle : 4,5%

## INDICATEURS DE RESULTATS

Taux de satisfaction en sortie de formation: 74%

Taux d'insertion à 9 mois : 100%

Dont taux de poursuite d'études : 83 %

taux d'insertion dans le métier visé : 17 %

## MODALITES PEDAGOGIQUES

### Moyens Pédagogiques

Classes mobiles informatiques  
Salle d'application : magasin école  
Salles de cours équipées en matériel de vidéo projection  
Restaurant scolaire  
Internat  
Accompagnement particulier pour les candidats avec une Reconnaissance de Travailleur Handicapé ( RQTH) en partenariat avec la chambre des métiers et la chambre de commerce

### SUIVI DE L'ACTION

Emergence des apprentis lors de la présence au CFA, outils de suivi en entreprise et au CFA : carnet de liaison, cahier de texte numérique, livret d'évaluation des compétences.

### EVALUATION DE L'ACTION

Evaluation des apprentis au CFA et en entreprise par le biais du contrôle en cours de formation (CCF) et par le biais d'épreuves terminales.  
Bilans intermédiaires de suivi chaque semestre auprès du jeune, de la famille et de l'entreprise

### FORMATEURS, ANIMATEURS ET INTERVENANTS

Une équipe de 36 Salariés à votre disposition pour vous accompagner dans votre projet de formation ( formateurs, animateurs, maitresse de maison, maitres d'internat )

Responsable de l'action :  
Yannick Riffard