



le Centre
des Apprentis
d'Alsace

CFA DE L'ENSEIGNEMENT
CATHOLIQUE

■ Collège Episcopal Saint-André

Institution Don Bosco

■ Institution St-Jean

■ Institution Ste-Clotilde

■ Institution Ste-Philomène

■ Lycée Charles de Foucauld

Lycée Sonnenberg

Lycée St-Joseph de Cluny



INSTITUTION
DON BOSCO
WITTENHEIM

WITTENHEIM

www.donboscowit.eu



CARSPACH

www.lyceesonnenberg.com



MULHOUSE

www.lyceecluny-mulhouse.fr

**Le Centre
des Apprentis d'Alsace**

3 Route de Bâle
68000 COLMAR

Tél. 03 89 20 83 27

www.cfa-caa-alsace.fr

BAC PRO MA

Métiers de l'Accueil



Pré-requis

- Sortir de 3^{ème} générale
- Sortir de 3^{ème} Prépa-Métiers
- Réorientation après une 2 GT (bac pro en 2 ans)

Débouchés

- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'escale (domaine du transport)
- Chargé d'accueil en entreprise, hôtellerie ou événementiel ...
- Hôte d'accueil
- Hôte standardiste
- Hôte opérateur opératrice
- Téléconseiller
- Agent d'accueil



“ J'ai le goût
du contact et
j'apprécie de
réaliser des

tâches diverses et variées :
répondre au téléphone, renseigner
un client en face à face, mettre
à jour des documents. Le bac pro
métiers de l'accueil ouvre les
portes de toutes les entreprises et
administrations ”

Qualiopi 
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Objectifs

Former des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escalier dans les transports. Ils traitent les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluent la satisfaction de l'interlocuteur, prennent en charge les réclamations. Ils ont également des compétences commerciales.

Compétences visées

- Être discret, fiable, ponctuel,
- Avoir le sens du relationnel, aimer échanger, conseiller, aider, convaincre,
- Aimer le travail en équipe, avoir besoin d'être en contact avec les autres,
- Faire preuve de disponibilité et d'écoute,
- Être ordonné, dynamique, ferme et diplomate,
- Avoir de bonnes capacités rédactionnelles,
- Être poli, agréable, patient,
- Être ouvert, tolérant,
- Être motivé, réactif
- Maîtriser une langue étrangère

Durée

- 1851 heures sur 3 ans
- Des aménagements d'horaire pourront être adaptés selon le profil du candidat

Modalités d'évaluation

- Evaluation pratique et orale en ponctuel et/ou en contrôle continu de formation
- Inscription à l'examen final.
- Attestation de fin de formation.

Modalités pédagogiques

- Salles de cours équipées informatiquement
- Plateaux techniques
- Enseignements généraux et professionnels

Poursuite d'études

- BTS Gestion de la PME
- BTS MCO
- BTS NRDC
- BTS Immobilier
- BTS Tourisme
- BTS Banque
- BTS Assurance

Accessibilité

Accueil possible de personnes en situation de handicap.

Modalités d'inscription

- Sur dossier et entretien
- Avoir moins de 29 ans

Tarifs

- Gratuit en contrat d'apprentissage
- Prise en charge possible par un OPCO

Contact

- Institution Don Bosco

Tél. : 03 89 52 62 25

Contact : Sabrina Erbrech

- Lycée Sonnenberg

Tél. : 03 89 40 97 80

Contact : Sabine Nguyen-Duy

- Lycée St-Joseph de Cluny

Tél. : 03 89 45 35 65

Contact :

secretariat@lyceecluny-mulhouse.fr

