



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](http://www.donboscowit.eu)



ISP Institution  
Sainte Philomène

HAGUENAU

[www.sainte-philo.com](http://www.sainte-philo.com)



CARSPACH

[www.lyceesonnenberg.com](http://www.lyceesonnenberg.com)



MULHOUSE

[www.lyceecluny-mulhouse.fr](http://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](http://www.cfa-caa-alsace.fr)

# BAC PRO MA

## Métiers de l'Accueil

CODE RNCP 32049



### Pré-requis

- Sortir de 3<sup>ème</sup> générale
- Sortir de 3<sup>ème</sup> Prépa-Métiers
- Réorientation après une 2 GT (bac pro en 2 ans)

### Débouchés

- Agent multiservices d'accueil (hôpital)
- 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 ”

### 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'escale 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



#### ■ UFA Institution Ste-Philomène

Tél. : 06 64 80 76 57

Contact : Sophie Wittner Bauer



#### ■ Lycée Sonnenberg

Tél. : 03 89 40 97 80

Contact : Sabine Nguyen-Duy



#### ■ Lycée St-Joseph de Cluny

Tél. : 03 89 45 35 65

Contact : Sabine Degenhardt

