

BAC PRO MA

[Taux de réussite 2020: Global de l'Etablissement 92,29%
Ouverture Rentrée 2021]

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL en apprentissage

LE MÉTIER

Le BAC Professionnel Métiers de l'accueil s'adresse aux personnes qui ont, pour projet professionnel d'intégrer l'un des métiers de l'accueil. L'apprenti s'approprie les techniques relationnelles, il sait répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations. Il a également des compétences commerciales ; ainsi, il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services. Il peut assurer le démarchage, la mise à jour de fichiers de prospects, l'établissement de factures et l'encaissement. Enfin, il possède des compétences en marketing, et est formé aux techniques de communication web 2.0.

PROGRAMME

Enseignement Général

- _ Français
- _ Histoire - Géographie - Instruction civique
- _ Mathématiques
- _ Economie – Droit
- _ Arts appliqués et culture artistique
- _ Prévention Santé Environnement
- _ EPS

Enseignement Professionnel

- _ L'accueil en face à face
- _ L'accueil téléphonique
- _ La gestion de la fonction d'accueil
- _ La vente de services ou de produits associée à l'accueil
- _ Les activités administratives connexes à l'accueil
- _ Anglais
- _ Organisation de projets
- _ Enseignement à l'Initiative de l'Etablissement
- _ Mobilité Européenne : 3 semaines de stage à l'étranger dans le cadre d'Erasmus (soumis à l'accord de l'employeur)

Pour optimiser la réussite aux examens:

- _ BACS BLANCS
- _ Suivi et Accompagnement Individualisé

ORGANISATION

Les conditions d'accès

- _ En 3 ans après la 3^{ème}
- _ En 2 ans après un CAP ou un BEP de la même spécialité ou une Seconde Générale, une Seconde Professionnelle ou la classe de 1^{ère} en cas de réorientation
- _ Sur rendez-vous

Durée

- _ Cycle de formation : sur 3 ans en Contrôle Continu de Formation (CCF) avec une Evaluation Professionnelle en classe de 1^{ère} « Attestation Intermédiaire »
- _ Rythme prévisionnel : 1 semaine en centre, 1 semaine en entreprise
- _ Formation théorique : 1 900 heures
- _ Formation pratique : 60 semaines

Public

- _ Apprenants post 3^{ème}, en poursuite d'études, après un CAP, une seconde...
- _ Apprenants en recherche d'un Contrat d'Apprentissage
- _ Apprenants en recherche d'un Contrat de Professionnalisation



Les + de la MFR du Blayais Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation. Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les étudiants le souhaitant. Mobilisation du dispositif « jeune sans contrat ».

Financement

- _ Contrat Apprentissage et Contrat de Professionnalisation : 7 780 euros/an (prise en charge par l'OPCO)
- _ Scolarité gratuite pour l'apprenti

Hébergement/restauration APPRENTISSAGE

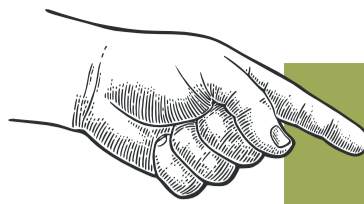
- _ Interne : Nuitée 18 euros – repas 6, 5 euros
- _ Demi-pensionnaire: 13 euros par repas (encadrement équipe éducative comprise dans le forfait)

Aide de l'OPCO non déduite soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit

Planning

- _ Début de formation : semaine du 23 août 2021

STRUCTURES PROFESSIONNELLES [FORMATION PRATIQUE]



- _ Entreprises commerciales avec un accueil à la clientèle.
- _ Grandes entreprises (la Poste, Entreprises de distribution d'énergie, de transport...)
- _ Agences de location (automobile, immobilier)
- _ Grande distribution et grande distribution spécialisée (accueil, SAV, billetterie, ...)
- _ Accueil dans les collectivités (communes, départements, ...) et administrations

SECTEURS D'ACTIVITÉ

- _ Les secteurs d'activité sont variés :
- _ Services de santé
- _ Culture et Tourisme
- _ Banque
- _ Transports
- _ Hôtellerie
- _ Restauration
- _ Immobilier
- _ Assurances

POURSUITES D'ÉTUDES [ÉVOLUTION DE CARRIÈRE]

Si vous avez la volonté de poursuivre vos études après le Bac PRO métiers de l'accueil, le plus courant est un BTS du secteur tertiaire comme :

BTS Administration Secrétariat, BTS Assistant de gestion PME/PMI, BTS Assistant de manager, BTS Assurance, BTS Banque, BTS Commerce International, BTS Communication, BTS ESF (Economie Sociale et Familiale), BTS Hôtellerie-Restauration, BTS Métiers des services à l'environnement, BTS MCO, BTS NDRC, BTS Professions Immobilières, BTS Responsable de l'hébergement (2 langues obligatoires), BTS Technico-commercial, BTS Tourisme.

Exemples code ROME, fiche métier : M1601

- _ Accueil et renseignements /D1408
- _ Télé conseil et télévente/E1107
- _ Organisation d'évènementiel/N3201
- _ Exploitation des opérations portuaires et du transport maritime/N2201
- _ Personnel d'escale aéroportuaire

Suivez-nous ici:



COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

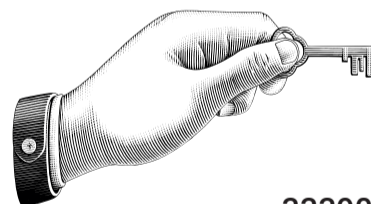
- >> **GÉRER L'ACCUEIL** multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- >> **GÉRER L'INFORMATION** et des prestations organisationnelles
- >> **GÉRER LA RELATION** commerciale
- >> **GÉRER DES ACTIONS** à caractère événementiel
- >> **ASSURER** l'approche de prévention santé environnement
- >> **ANALYSER** l'organisation économique et juridique
- >> **COMPRENDRE ET SE FAIRE COMPRENDRE** dans un contexte professionnel à l'étranger (mobilité européenne selon accord de l'entreprise)

RESPONSABLES DE FILIÈRE

Margot LASCELLES-LLOYD_
margot.lascellesllyod@mfr.asso.fr

Salim AHMED_
salim.ahmed@mfr.asso.fr

Tél_05 57 42 65 15



CONTACT

MFR DU BLAYAIS
4 Impasse du Merle,
33390 SAINT-MARTIN LACAUSSADE

Tél : 05 57 42 65 15
mfr.blaye@mfr.asso.fr
Site : www.mfrblaye.fr

ACCÈS

- _ A10/RN 137
- _ Bac Blaye-Lamarque
- _ Bus TransGironde 201
- _ Parking

