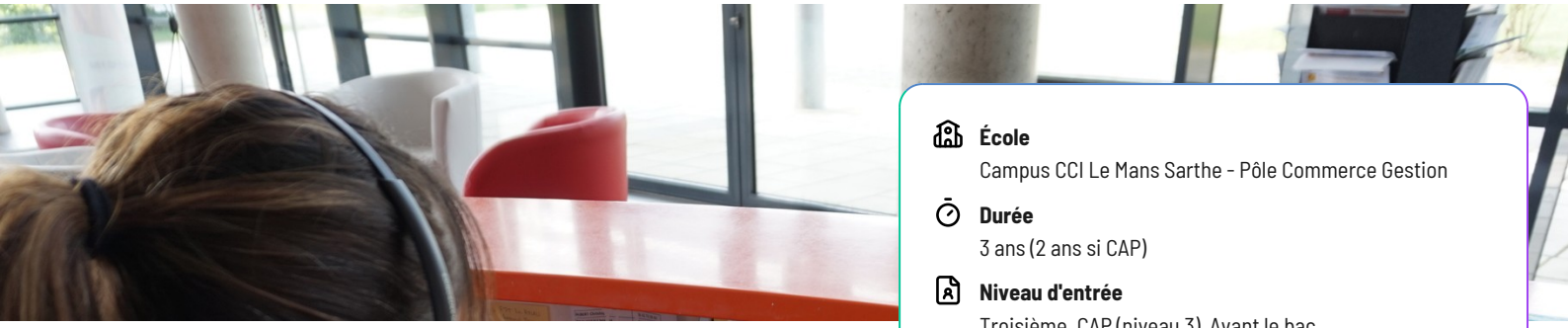


École
Campus CCI Le Mans Sarthe - Pôle Commerce Gestion

Durée
3 ans (2 ans si CAP)

Niveau d'entrée
Troisième, CAP (niveau 3), Avant le bac

Niveau de sortie
Baccalauréat professionnel (niveau 4)

Modalité de formation
Alternance

Lieu
132 rue Henri Champion, 72100 Le Mans

Commerce - Vente

BAC PRO Métiers de l'Accueil

PRÉSENTATION ET DÉBOUCHÉS

Vous souhaitez exercer un métier alliant l'accueil, la relation client et le sens du service ? L'hôte(sse) accueille, oriente et répond aux demandes d'informations des visiteurs et des clients. En complément de l'accueil physique et téléphonique, il (elle) assure également des tâches de secrétariat.

Que faire avec cette certification ?

Métiers visés

- Chargé d'accueil
- Agent d'accueil
- Agent d'accueil et d'information
- Hôte d'accueil
- Technicien d'accueil
- Hôte événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléconseiller
- Réceptionniste
- Agent d'escale

Qualités mobilisées

- Goût du contact et de la relation client
- Sens du service : écoute, amabilité, disponibilité
- Sens de l'organisation
- Rigueur
- Dynamisme, réactivité
- Patience, diplomatie
- Polyvalence

Types d'entreprises ou d'organisations L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique.L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics.L'accueil peut être une fonction interne de l'organisation et/ou externalisée. Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux. L'externalisation induit le recours à un prestataire de services qui peut prendre en charge tout ou partie des missions d'accueil.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le(la) titulaire du Bac Pro sera capable de :

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- Gérer la relation commerciale

DÉTAILS DE LA CERTIFICATION

Informations sur la certification

Cette formation vise la certification **BAC PRO - Métiers de l'accueil** diplôme reconnu par l'état (niveau 4) et enregistré au RNCP sous le code **38397** par **MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE** le **01/01/2024**.

Pour savoir si la certification est organisée en blocs de compétences et connaître les équivalences et passerelles, vous pouvez consulter la fiche RNCP du diplôme.

La CCI du Mans et de la Sarthe est habilitée pour assurer la formation sur ce titre par le certificateur.

Accès par la VAE

Cette certification est accessible par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

COMMENT INTÉGRER LA FORMATION ?

Prérequis

- 3e générale (pour un BAC en 3 ans)
- CAP ou équivalent de niveau 3 (pour un BAC en 2 ans)

Public visé

- Salariés sous contrat d'apprentissage : de 16 à 29 ans (accessible dès 15 ans, sous certaines conditions)
- Accessible sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap
- Accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience

Conditions d'admission

La formation est accessible uniquement sous contrat d'apprentissage.

Coût de la formation / Financement / Aides

Gratuit pour l'apprenant. Prise en charge partielle ou totale par l'entreprise et son OPCO.

L'apprenant perçoit une rémunération tout au long de son contrat par l'entreprise en fonction de son âge et du niveau du diplôme.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte aux apprenants en situation de handicap.

Notre référent handicap étudiera avec vous la faisabilité de votre projet et les aménagements nécessaires.

LE PROGRAMME DE LA FORMATION

Objectifs

Les objectifs sont de former le candidat pour qu'il acquière les compétences et les connaissances permettant de devenir un(e) hôte(esse) d'accueil ou un(e) chargé(e) d'accueil qualifié(e) et d'évoluer vers un poste à responsabilités.

Enseignements professionnels et généraux

- Accueil et communication
- Gestion de la fonction accueil
- Vente et outils de la vente
- Mathématiques appliquées
- Prévention, Santé, Environnement
- Économie, Droit

Modalités et durée de la formation

Durée de la formation

- 2 ans si vous êtes déjà titulaire d'un CAP ou classe de seconde validée
- 3 ans si vous sortez de 3ème

Délai d'accès

Le centre de formation peut vous accueillir jusqu'à trois mois avant et trois mois après le début de la formation dès lors que les prérequis sont validés.

Dates de formation

L'année de formation se déroule de septembre à juin.

Rythme de la formation / alternance

Les informations sur le rythme de l'alternance vous seront communiquées lors de l'entretien.

LA PÉDAGOGIE

Méthodes pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance avec un rythme de formation entre le centre de formation et l'entreprise. Plus proche de la réalité du monde du travail, l'alternance permet de développer un savoir-faire et un savoir-être adaptés au monde de l'entreprise tout en préparant un diplôme ou une qualification professionnelle.

Équipe pédagogique

Au Campus CCI Le Mans Sarthe, un formateur référent suit votre parcours. En entreprise, un maître d'apprentissage ou un tuteur expérimenté est présent pour vous accompagner, vous former au métier et développe vos compétences professionnelles. Des points de parcours réguliers entre le centre de formation et l'entreprise permettent d'assurer un suivi personnalisé tout au long de la formation.

Locaux & équipements

- Espace pédagogique de vente (univers grande distribution, prêt-à-porter et boutique alimentaire)
- Salles informatiques
- Centre de ressources multimédia

VALIDATION DE LA CERTIFICATION

Évaluations

Contrôle en cours de formation et examen final

Épreuves de certification

Blocs de compétences :

- 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
- Prévention Santé Environnement
- Economie - Droit
- Mathématiques
- Langue vivante A
- Langue vivante B
- Français
- Histoire - Géographie et Enseignement moral et civique
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Education physique et sportive
- Langue vivante étrangère ou régionale (facultatif)
- Mobilité (facultatif)
- Secteur sportif (facultatif)

Chiffres clés

Indicateurs de résultats obligatoires selon l'article 6111-8.

7
Nombre d'apprenants
Chiffres 2026

77%
Taux de satisfaction
Chiffres 2026

67%
Taux de présentation à l'examen
Chiffres 2026

100%
Taux de réussite
Chiffres 2026

13%
Taux de rupture nette
Chiffres 2025

0%
Taux d'insertion professionnelle en emploi à 6 mois
Chiffres 2025

0%
Taux d'insertion professionnelle dans les métiers visés à 6 mois
Chiffres 2025

60%
Taux de poursuite d'études à 6 mois
Chiffres 2025

ET APRÈS ?

- BTS Gestion de la PME
- BTS Management Commercial Opérationnel