



COMMERCE DISTRIBUTION

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

RNCP : 38397
ROME : D1408 – M1601
FORMACODE : 35052



Le métier, les objectifs de la formation et les compétences visées

► Objectifs

Former des professionnels capables d'assurer un accueil de qualité, tant en présentiel qu'à distance, en informant, orientant et conseillant les publics. Ils contribueront ainsi à véhiculer l'image et les valeurs de l'organisation tout en assurant une interface efficace entre les services internes et les partenaires externes.

► Métiers accessibles après la formation

- ⊙ Agent d'accueil / réceptionniste
- ⊙ Hôte ou hôtesse d'accueil
- ⊙ Chargé(e) d'information et d'orientation
- ⊙ Conseiller(ère) en relation client(èle)
- ⊙ Assistant(e) d'accueil et de communication

► Compétences acquises

- ☑ Maîtriser l'accueil multicanal et le conseil personnalisé
- ☑ Gérer simultanément plusieurs tâches et flux d'information
- ☑ Identifier, traiter et répondre efficacement aux demandes du public
- ☑ Assurer une interface organisationnelle entre les services internes et les partenaires
- ☑ Gérer les réclamations et résoudre les conflits en respectant les procédures

► Méthodes pédagogiques

- ✚ Apprentissage par la pratique : jeux de rôle et simulations d'accueil multicanale
- ✚ Alternance : immersion en entreprise
- ✚ Utilisation des outils numériques : logiciels de gestion de l'information et systèmes de communication
- ✚ Travail en équipe : renforcer des compétences relationnelles
- ✚ Accompagnement personnalisé : livret de formation, suivi pédagogique et en milieu professionnel



Contenus

► Blocs de compétences professionnelles

- ☑ Gestion de l'accueil multicanal
- ☑ Gestion de l'information et des prestations
- ☑ Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale
- ☑ Prévention santé environnement

► Blocs de compétences générales

- ☑ Economie-droit – Mathématiques - Français
- ☑ Langues vivantes étrangères 1 et 2
- ☑ Histoire, Géographie et Enseignement moral et civique
- ☑ Arts appliqués et cultures artistiques



Public concerné

Tous publics



Prérequis

Etre titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP ou fin de première)



Modalités d'accès

Entretien individuel



Délai d'accès à la formation

Intégration possible jusqu'au 1^{er} décembre 2025



Méthodes et modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation et épreuve ponctuelle



Personne en situation de handicap

Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.



Modalité de formation

Présentiel, mixte présentiel, distanciel



Tarif

Le tarif dépend de l'OPCO auquel adhère l'entreprise



Financements

OPCO



Lieu

Lycée Sonia DELAUNAY
121 rue de la mitterrie
59160 LOMME



Intervenants

Formateurs experts dans le domaine.



Durée de la formation

Durée en centre : 1350 h



Réunions d'informations collectives

Nous consulter

Pour + d'infos

Retrouvez l'ensemble de nos dates de sessions et de réunions d'information collectives sur :



Contactez-nous

DDFPT

/ Bureau des entreprises

@ ddfpt.0590111a@ac-lille.fr

☎ 07 81 73 03 81 / 06 69 18 06 31

Isabella Criseo Alfonso

Conseillère en formation Continue

@ Isabella.criseo@ac-lille.fr

☎ 07 88 41 43 86

Adeline Simon

Assistante de formation

@ Adeline.simon@ac-lille.fr

☎ 06 58 45 91 37