



## BAC PROFESSIONNEL METIERS DE L'ACCUEIL (MA)

### OBJECTIFS

La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d'organisations. Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

Les personnes chargées de l'accueil, premier point de contact des clients ou usagers avec l'organisation, contribuent à véhiculer son image et ses valeurs. À ce titre, la fonction accueil constitue une fonction stratégique créatrice de valeur ajoutée. Elle s'est considérablement complexifiée face à l'évolution des environnements. L'évolution des technologies de l'information et de la communication a modifié de manière durable l'environnement de leur poste de travail.

activités visées

accueil multicanal

interface à des fins organisationnelles

Interface dans la relation commerciale

### CONTENUS

#### BLOCS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

01 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Gérer simultanément les activités

Prendre contact avec le public

Identifier la demande

Traiter la demande

Gérer les flux

Gérer les conflits

02 - Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Gérer l'information

Gérer des prestations internes et externes

Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

03 - Gérer la relation commerciale

Contribuer au développement de la relation commerciale Satisfaire et fidéliser le public

Gérer les réclamations

Mise en œuvre de l'expertise technico commerciale.

### PRÉ-REQUIS

1ère Bac pro validée

### PUBLIC

Jeune de moins de 30 ans, hors dérogations : sportif de haut niveau, personne en situation de handicap, création ou reprise d'entreprise.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

### VALIDATION

Bac Professionnel

### NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4

### SERVICES VALIDEURS

Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse

### MODALITÉS D'EVALUATION

Epreuves en cours (CCF) et /ou fin de formation

Epreuves finales d'examen

Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation

### DURÉE INDICATIVE

675 heures sur 1 an

### DÉLAI D'ACCÈS

Démarrage de la formation en septembre.

**MODALITÉS D'ADMISSION****MODALITÉS D'ACCES**

Admission après l'année de 1ère sur dossier et/ou décision du conseil de classe  
entretien Validation du terrain d'accueil par l'équipe pédagogique

Signature du contrat d'apprentissage.

**DOSSIER D'ADMISSION**

Dossier à transmettre à l'Etablissement du lieu de réalisation de la formation

**INSCRIPTIONS**

Prendre contact avec l'établissement du lieu de réalisation de la formation

**DATE LIMITE D'INSCRIPTION**

30 septembre selon les places disponibles

**TARIF**

Selon les coûts contrats établis par France compétences

**FINANCEMENT**

Contrat d'apprentissage

**ACCESSIBILITE**

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

**POUR ALLER PLUS LOIN****DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS**

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.

Type d'emploi accessibles : Chargé d'accueil, agent d'accueil, standardiste, réceptionniste, agent d'escalier

[Découvrez d'autres débouchés sur onisep.fr](#)

**CODE RNCP 38397**

+ d'informations sur le lien suivant

[Bac pro MA RNCP 38397](#)

**LES + DE LA FORMATION**

- Garantie de pouvoir poursuivre sa formation en cas de rupture de contrat
- Aucun frais à la charge de l'apprenti
- Qualité des plateaux techniques et expertise des intervenants

**NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2025**

Pas de données accessibles, la 1ère session en cours

**VALEUR AJOUTÉE DE L'ÉTABLISSEMENT**

[Selon INSER JEUNES](#)



Si le taux d'emploi constaté\* est supérieur au taux d'emploi attendu\* alors l'apport propre de l'établissement dans l'insertion professionnelle de ses apprenants est positif.

**LIEU DE FORMATION****LYCEE DE LA MATHEYSINE**

3B rue Lesdiguières

38350 La MURE

**LYCEE MOUNIER**

Avenue Marcelin Berthelot

38100 GRENOBLE

**CONTACTS**

GRETA DE GRENOBLE

Service Apprentissage Tél : 04 76 33 27 40

[Greta.grenoble.contacts@ac-grenoble.fr](mailto:Greta.grenoble.contacts@ac-grenoble.fr)



Date de mise à jour le 09/03/2026