

**VOUS SOUHAITEZ**

- Apprendre un métier
- Obtenir un diplôme professionnel reconnu
- Alterner entre l'établissement de formation et l'entreprise
- Sécuriser votre parcours de formation
- Acquérir une première expérience en entreprise et vous insérer plus rapidement dans la vie professionnelle

**LES PRÉREQUIS**

- Vous avez entre 15 ans et 29 ans\*

*\*Sans limite d'âge pour le statut RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé), créateur ou repreneur d'entreprise, sportif de haut niveau.*

- Vous sortez d'une 2<sup>de</sup> professionnelle ou avez obtenu un CAP (ou un diplôme de niveau 3)
- L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

Former des professionnels de l'accueil en entreprise, administration ou associations capables d'effectuer des prestations au public avec un esprit de service. Le diplôme vise à détecter les besoins de la clientèle, développer des compétences d'organisation, d'animation, de gestion, de vente et de relations interpersonnelles en face-à-face ou par téléphone. Les élèves acquièrent des connaissances techniques spécifiques aux métiers de l'accueil, maîtrisent les technologies de l'information et communication, gèrent l'accueil et le conseil aux clients, répondent aux demandes avec des qualités relationnelles, organisent l'activité, exploitent des bases de données et construisent une relation commerciale durable pour fidéliser la clientèle.

**RÉSUMÉ DE LA FORMATION**

Le bac pro Métiers de l'accueil forme des chargés d'accueil exerçant dans toutes organisations recevant des visiteurs, clients, usagers et du trafic téléphonique. Il maîtrise une langue étrangère, les outils téléphoniques, la bureautique et les logiciels d'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes, évalue la satisfaction et gère les réclamations en face-à-face ou par téléphone, avec des compétences commerciales pour fidéliser la clientèle. AU237AR237:AR237:BE595

**MÉTIER VISÉS**

- Agent d'accueil
- Standardiste
- Téléconseiller
- Agent multi-services d'accueil

**RÉSUMÉ DU MÉTIER**

Le chargé d'accueil exerce des fonctions de standardiste, téléconseiller ou agent multi-services dans hôpitaux, transports ou entreprises. Il salue et reçoit le client, filtre et traite les demandes, personnalise la relation, identifie les visiteurs et gère les réclamations. Il maîtrise les technologies de communication (téléphone, mails, tablettes, bornes) et les logiciels spécifiques, tout en développant des compétences commerciales pour vendre des services liés à l'accueil.

**POURSUITE D'ÉTUDE**

Possibilité d'intégrer un BTS via Parcoursup, un Certificat de Spécialisation.

**TYPE DE RECONNAISSANCE ET VALIDATION**

+ d'informations sur cette certification en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38397/>

Niveau de diplôme : 4 (Bac Pro)

Conditions de déroulement de la validation du diplôme conformément au référentiel d'examen.

|                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| <b>Code(s)</b>   | —                     |
| <b>NSF</b>       | 330                   |
| <b>ROME</b>      | M1601 - D1408 - N2201 |
| <b>FORMACODE</b> | 35052                 |
| <b>RNCP</b>      | 38397                 |

---

### **NOM DU CERTIFICATEUR**

Diplôme du ministère de l'Education nationale de Niveau 4 (Bac Pro)

**Date d'enregistrement de la certification** : 19/12/2023

**Date d'échéance de la certification** : 31/12/2028

---

### **DURÉE DE LA FORMATION**

Sauf conditions particulières : le contrat est conclu pour 3 ans (20 semaines de formation (700 heures) /an au sein du lycée pendant la période scolaire)

---

### **MODALITÉS DE FORMATION**

La formation se déroule en cours collectif, en présentiel dans l'établissement de formation.

---

### **MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION**

Le contrat d'apprentissage porte mention de la date du début de l'exécution du contrat d'apprentissage. La date de début de la formation pratique chez l'employeur et de la période de formation ne peut être postérieure de plus de trois mois au début d'exécution du contrat. (Article L6222-12 du code du travail). Le délais est conditionné par le calendrier des plateformes institutionnelles d'affectation avec une durée maximum de 6 mois. En cas de contact hors plateforme, la prise de contact est effectuée dans les 72h

Entrées / sorties permanentes pour une durée minimum de 6 mois (positionnement réalisé par l'établissement de formation)

---

### **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

<https://ifpra-normandie.fr/wp-content/uploads/2022/03/CONDITIONS-GENERALES-DE-VENTE.pdf>

---

### **TARIFS ET FINANCEMENT**

Éligible à une prise en charge par l'opérateur de compétences de l'entreprise formatrice, la formation est gratuite pour l'apprenti, Pour les employeurs du secteur public contactez l'établissement de formation.

---

### **CONTACTS – RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS**

IFPRA - Pôle valorisation de l'offre de formation 2, rue du docteur Fleury | 76130 Mont Saint Aignan. Contact : 0232089414 // [ifpra-contact@ac-normandie.fr](mailto:ifpra-contact@ac-normandie.fr) <https://ifpra-normandie.fr> (Nos formations > Apprentissage)

<https://cfa-aca-normandie.ymag.cloud/index.php/preinscription/>

---

### **MÉTHODE MOBILISÉE**

Alternance d'apports théoriques et pratiques. Mises en situations professionnelles sur plateaux techniques. Enseignements généraux réalisés en salle.

---

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Les modalités d'évaluation sont conformes au règlement d'examen du référentiel de la certification. Selon la certification, les épreuves peuvent se dérouler en contrôle en cours de formation (CCF) seul, en CCF et ponctuel, ou en ponctuel.

---

### **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Les personnes en situation de handicap peuvent contacter l'organisme de formation en amont de leur souhait d'inscription pour une adaptation des modalités en fonction de leurs besoins.

Pour l'apprenti en situation de handicap, un accompagnement individualisé est mis en place :

- la mise en relation avec un référent handicap de proximité au sein de l'établissement et du référent handicap apprentissage de l'IFPRA : [ifpra-handicap-apprentissage@ac-normandie.fr](mailto:ifpra-handicap-apprentissage@ac-normandie.fr)
- l'adaptation des moyens pédagogiques, techniques et organisationnels lorsque cela est nécessaire et possible
- l'orientation vers des partenaires spécialisés si les besoins dépassent les capacités de l'organisme de formation (partenariat de l'IFPRA avec le GIP ALFEPH)

## **QUALIFICATION DES FORMATEURS**

Formateurs expérimentés dans l'individualisation des apprentissages.

Enseignants certifiés Education Nationale, formateurs Bac +3 avec une expérience significative en formation, intervenants professionnels.

## **LIEUX DE FORMATION**

| Établissement / antenne | Sigle | Ville                 | Département         |
|-------------------------|-------|-----------------------|---------------------|
| Georges Dumézil         | LP    | Vernon                | Eure (27)           |
| Sauxmarais              | LP    | Cherbourg-en-Cotentin | Manche (50)         |
| Navarre Leclerc         | LPO   | Alençon               | Orne (61)           |
| Jean Guéhenno           | LPO   | Flers                 | Orne (61)           |
| Pierre et Marie Curie   | LP    | Bolbec                | Seine Maritime (76) |

Dénomination : IFPRA - Institut de Formation Professionnelle en Région Académique / IFPRA - Numéro de déclaration d'activité : 23 76 P0090  
76 | N° SIRET : 18760909400029 | CODE NAF : 8559A  
L'IFPRA Normandie est labellisé Qualiopi – Eduform.