



le Centre des Apprentis d'Alsace

CFA DE L'ENSEIGNEMENT
CATHOLIQUE

Institution Don Bosco

- Institution St-Jean
- Institution Ste-Clotilde
- Institution Ste-Jeanne d'Arc

Institution Ste-Philomène

- Lycée Charles de Foucauld

Lycée Sonnenberg

Lycée St-Joseph de Cluny

Contacts UFA

Institution Don Bosco

WITTENHEIM

Sabrina Erbrech - Tél. : 03 89 52 62 25

www.donboscowit.eu

Institution Ste-Philomène

HAGUENAU

Sophie Wittner Bauer - Tél. : 06 64 80 76 57

www.sainte-philo.com

Lycée Sonnenberg

CARSPACH

Sabine Nguyen-Duy - Tél. : 03 89 40 97 80

www.lyceesonnenberg.com

Lycée St-Joseph de Cluny

MULHOUSE

Sabine Degenhardt - Tél. : 03 89 45 35 65

www.lyceeculuny-mulhouse.fr

Formacode : 35052

Code NSF : 330

Code Rome : M1602-D1408-N2201

Le Centre des Apprentis d'Alsace

3 Route de Bâle
68000 COLMAR

Tél. 03 89 20 83 27

www.cfa-caa-alsace.fr

BAC PRO MA

Métiers de l'Accueil

CODE RNCP 3897 - Niveau 4

Ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse

Arrêté du 17 décembre 2018



Pré-requis

- Sortir de 3ème générale
- Sortir de 3ème Prépa-Métiers
- Réorientation possible après une seconde GT

Objectifs

- Former des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escalier dans les transports. Ils traitent les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluent la satisfaction de l'interlocuteur, prennent en charge les réclamations. Ils ont également des compétences commerciales.

Débouchés

- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'escalier (domaine du transport)
- Chargé d'accueil en entreprise, hôtellerie ou événementiel...
- Hôte d'accueil
- Hôte standardistef

Durée

- 3 ans - 1 851 heures
- Aménagement possible selon le profil du candidat

Résultats session 2023-2024 - Effectifs : 2

100% Taux de réussite

0% Taux de rupture

85% Taux de satisfaction

NC Taux de poursuite d'étude

NC Taux d'insertion professionnelle

INSERJEUNES
L'Institut National de la Jeunesse et de l'Emploi des Jeunes

Compétences visées

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

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

Gérer la relation commerciale

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations

Modalités d'évaluation

- Epreuves ponctuelles et contrôle en cours de formation (CCF)
- Examen final
- Possibilité de validation par blocs de compétences :
oui non

Modalités pédagogiques

- Formation en alternance
- Equipement des salles (vidéo, tableau numérique, ordinateurs et plateaux techniques)
- Enseignements généraux
- Enseignements professionnels
- Enseignants Education Nationale et formateurs
- Calendrier d'alternance sur demande (voir avec l'UFA)

Poursuite d'études

- BTS Gestion de la PME
- BTS MCO
- BTS NRDC
- BTS Immobilier
- BTS Tourisme
- BTS Banque
- BTS Assurance

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

Contactez le responsable pédagogique de l'UFA.

Modalités d'accès

- Avoir moins de 29 ans révolus
- Sur dossier et entretien

Financement

- Gratuité en apprentissage
- Financement par l'OPCO de l'entreprise selon son IDCC