Qualiformation

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

BAC PRO
MÉTIERS DE L'ACCUEIL



QUALIFORMATION
7 RUE MARÉCHAL LECLERC,
38130 ÉCHIROLLES
Tél : 04 76 99 70 70
Email : info@qualiformation.fr

BAC PRO
MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Doté(e) d'un bon relationnel, vous savez maîtriser vos émotions, on reconnaît en vous votre sens du service, votre intégrité et votre disponibilité.
Vous aimez être à l'écoute des personnes, alors n'hésitez plus et intégrez dès maintenant notre Bac pro Métiers de l'accueil !
Version du 20/08/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du Bac pro Métiers de l'accueil intervient dans l' accueil, l'information, l'assistance et le conseil auprès de la clientèle ou des usagers. Il peut assurer le suivi d'une offre de service et traiter des réclamations.
L'objectif est de former de futurs employés capables d'effectuer des prestations au public avec un esprit de service. La formation développe des compétences d'ordre relationnel, commercial, d'organisation et de gestion.

COMPÉTENCES À ATTEINDRE

- Accueil en face-à-face ou par téléphone
- Gestion des réclamations
- Relation avec la clientèle
- Commercialisation du service
- Organisation et gestion de l'activité
- Organisation et optimisation du poste
- Gestion commerciale

POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Tourisme
- BTS NDRC

100 % de nos apprenant poursuivent leursétudes

NOS POINTS FORTS

100 % de réussite aux examens du BAC PRO MAC session 2026 et 84% sur les 5 dernières années

- Des locaux agréables, à proximité du Tram A, parking privé
- Facilité d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Un référent pour les personnes en situation de RQTH
- 60 % des apprentis placés par notre CFA
- Programmes internationaux
- Partenariat avec des universités étrangères
- Séjours linguistiques

- Accompagnement sur l'orientation, sur les Techniques de Recherche d'Emploi
- Pédagogie active : formateurs pédagogues et professionnels
- Outils pédagogiques modernes et innovants
- Ateliers pédagogiques : organisation de forums, implication dans des projets humanitaires

LIEU DE LA FORMATION

QUALIFORMATION
7 rue Maréchal Leclerc
38130 Echirolles
Tram A, Bus 25, 66, C2

Code RNCP/Diplôme
32049/40031212

ORGANISATION DES ÉTUDES

Début de la formation
Septembre ou ultérieurement selon le positionnement

Durée de la formation
De 1100 à 1350 heures sur 2 ans selon le type de contrat

Tarif : formation gratuite et rémunéré pour l'ensemble des alternants

Modalités d'accès
Contrat d'apprentissage / professionnalisation

Rythme d'alternance
2 Jours au CFA (Mercredi, Jeudi)
3 Jours en entreprise

24 PLACES – 1 GROUPE

CONTACTS

Coordinatrice pédagogique :
Pascal RIVALLEAU
Pascal.rivalleau@qualiformation.fr

Coordinateur Entreprises/Candidats :
Ilyesse OUHAB
Ilyesse.ouhab@qualiformation.fr
04 76 99 70 70
(Référent Handicap)

Qualiformation

BAC PRO
MÉTIERS DE L'ACCUEIL

MÉTIERS VISÉS

- Chargé d'accueil
- Agent d'accueil
- Agent d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse d'accueil
- Technicien, technicienne d'accueil
- Hôte, hôtesse événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- Réceptionniste
- Agent, agente d'escale

EXEMPLES DE MISSIONS EN ALTERNANCE

- Accueil en face-à-face ou par téléphone
- Gestion des réclamations
- Relation avec la clientèle
- Commercialisation du service
- Organisation et gestion de l'activité
- Organisation et optimisation du poste
- Gestion commerciale

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Modules d'enseignement	Modes d'évaluation	Durée	Coefficient
E1 - Epreuve scientifique et technique			
E11 - Economie-Droit	Epreuve écrite	2 heures	1
E12 - Mathématiques	Epreuve écrite et pratique	1 heure	1
E2 - Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Epreuve écrite	3 heures	4
E3 - Pratiques professionnelles liées à l'accueil			9
E31 - Gestion de l'accueil multicanal	Epreuve orale	1 heure	4
E32 - Gestion de l'information et des prestations	Epreuve orale	30 min	4
E33 - Prévention santé environnement	Epreuve écrite	2 heures	1
E4 - Epreuves de langues			4
Langue vivante 1	Epreuve écrite et orale	1heure +10" + 10"	2
Langue vivante 2	Epreuve écrite et orale	1heure +10" + 10"	2
E5 - Epreuve de Français, Histoire Géographie			5
E51 - Français	Epreuve écrite	3 heures	2,5
E52 - Histoire Géographie et enseignement moral et civique	Epreuve écrite	2 heures 30"	2,5
E6 - Education artistique - arts plastiques	Epreuve écrite	2 heures	1
Projet			2
Sport			1
		Coefficient Total: 28	

CONDITIONS D'ADMISSION

CONTRAT D'APPRENTISSAGE :
Etre diplômé d'un CAP, avoir effectué une seconde

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION :
Etre diplômé d'un CAP, avoir effectué une seconde

ADMISSION
Sur dossier de candidature (à télécharger)

ENTRETIEN DE MOTIVATION

(à distance ou sur site)

Le but est de prendre connaissance de votre projet professionnel, de vérifier l'adéquation avec la formation que vous avez pré-sélectionnée mais aussi, de mieux vous connaître et d'évaluer votre motivation.

La validation finale est liée à la concrétisation d'un contrat en alternance

MODULES D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

FRANÇAIS

Etude d'œuvres littéraires variées (roman, théâtre, poésie).
Apprentissage des mécanismes de base de la langue et des fonctions du discours

HISTOIRE - GÉOGRAPHIE - EDUCATION CIVIQUE

- **Histoire** : les européens et le monde (XVIème - XVIIIème siècle), état et société en France de 1830 à nos jours.
- **Géographie** : société et développement durable, des territoires dans la mondialisation, la France dans l'Union Européenne.
- **Education Civique** : vivre en citoyen, le citoyen et la république, ce citoyen et le monde

MATHÉMATIQUES

Activités numériques et graphiques, Suites arithmétiques et géométriques, polynômes du second degré.
Fonctions numériques : construction de représentation graphique de fonctions, statistiques et probabilités, techniques mathématiques de gestion.

LANGUES VIVANTES

E41 Langue vivante 1 et Langue vivante 2

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

ARTS APPLIQUÉS

Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de messages virtuels
Situer une œuvre dans son contexte de création
Maîtriser les bases de la politique des outils graphiques, traditionnels et informatiques

ÉCONOMIE-DROIT

- Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle

PRÉVENTION SANTÉ ENVIRONNEMENT

- Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
- Analyse par le risque, par le travail, par l'accident
- Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées
- Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence

MODULES D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

U31 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

U32 GÉRER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS ORGANISATIONNELLES

- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes et externes
- Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

U2 GÉRER LA RELATION COMMERCIALE

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Disposition du matériel nécessaire à la formation :

Ordinateur portable
Logiciels (pack office, Gantt Project)

Connexion internet

Méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs :

Approche théorique basée sur des études de cas, mises en situation et jeux de rôle

Exercices adaptés selon la progression de la formation

Travaux de groupe

Simulation avec débriefing et soutenance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1/5 du temps est consacré aux évaluations afin de s'assurer des connaissances et compétences acquises.
Planification des écrits et des oraux lors des Bac Blancs.

Constitution d'un livret scolaire dans le but de prendre en compte les évaluations, le degré de maitrise, mais aussi d'évaluer l'assiduité, la régularité du travail et les progrès réalisés.

Nous œuvrons pour l'accompagnement de chaque stagiaire (séquence de parcours individualisé, cours renforcé ou de soutien).

Inscription et présentation à l'examen du Bac de l'Education Nationale.