V090125

Service aux entreprises

BAC PROFESSIONNEL
MÉTIERS DE L'ACCUEIL
NIVEAU 4 (BAC)

INSTITUT SUPÉRIEUR DE FORMATIONS OCÉAN INDIEN

Durée de la formation : 800h

En présentiel et/ou à distance

NATURE DE LA CERTIFICATION

- Inscrit au RNCP au niveau 4 par Arrêté du 19/12/2023 en partenariat avec le Ministère chargé de l'Emploi.
- Codes : RNCP 38397 et NSF 330.
- Code Diplôme : 40031212

PUBLIC

- Demandeurs d'emploi de +16 ans, inscrits et actualisés à Pôle Emploi.
- Contrat d'apprentissage/professionnalisation.
- Formation éligible au CPF.
- Salariés d'entreprise.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Accueil multicanal
- Interface à des fins organisationnelles
- Interface dans la relation commerciale

TARIFS

- Pour les demandeurs d'emploi, prise en charge totale sous réserve d'un financement public.
- Pour les salariés, prise en charge au coût contrat OPCO publié sur : https://www.francecompetences.fr
- En individuel payant, se référer au prix indiqué sur : https://www.moncompteformation.gouv.fr

UNE FORMATION, UN MÉTIER

- Le titulaire du Bac pro Métiers de l'accueil joue un rôle d'interface directe avec les publics accueillis mais aussi entre les services au sein d'une organisation. Cette fonction d'accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance peut être exercée dans toutes organisations et peut s'élargir à des activités commerciales, administratives et de logistique légère.

MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

- Des tests de positionnement et un entretien permettent de vérifier l'accès à la formation.
- Entrées/Sorties permanentes

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

- Nos sites sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Nos référents handicap vous accompagnent pour adapter les moyens à la réussite de votre formation.

LIEUX DE LA FORMATION

- La Réunion, Toulouse

CONTENU ET OBJECTIFS DE FORMATION

CCP 1 : GERER L'ACCUEIL MULTICANAL A DES FINS D'INFORMATION, D'ORIENTATION ET DE CONSEIL :

- **Module 1 :** Gérer simultanément les activités.
- **Module 2 :** Prendre contact avec les publics.
- **Module 3 :** Identifier la demande.
- **Module 4 :** Traiter la demande.
- **Module 5 :** Gérer les flux.
- **Module 6 :** Gérer les conflits.

CCP 2 : GERER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS A DES FINS ORGANISATIONNELLES :

- **Module 1 :** Gérer l'information.
- **Module 2 :** Gérer des prestations internes et externes.
- **Module 3 :** Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil.

CCP 3 : GERER LA RELATION COMMERCIALE :

- **Module 1 :** Contribuer au développement de la relation commerciale.
- **Module 2 :** Satisfaire et fidéliser le public.
- **Module 3 :** Gérer les réclamations.

CCP 4 : GERER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS A DES FINS ORGANISATIONNELLES :

- **Module 1 :** Gérer l'information.
- **Module 2 :** Gérer des prestations internes et externes.
- **Module 3 :** Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil.

CCP 5 : MATIERES GENERALES :

- **Prévention, santé, environnement**
- **Économie-droit**
- **Mathématiques**
- **Langue vivante 1**
- **Langue vivante 2**
- **Français**
- **Histoire Géographie et Enseignement moral et civique**

V090125

MÉTHODES MOBILISÉES

- Les méthodes actives sont privilégiées et les situations pédagogiques diversifiées : atelier collectif, atelier individualisé, projet fédérateur et ressources numériques

PRÉREQUIS

- Aucun.

SÉLECTION & ÉVALUATION

- Passage du titre suivant les modalités du Référentiel Emploi Activités Compétences.
- Epreuves en cours et /ou fin de formation.
- Passage suivant les modalités d'examens académique.

PASSERELLE ET ÉQUIVALENCE

- Passerelle : Aucune
- Équivalence : Aucune

POURSUITE D'ÉTUDES

- Aucune

MÉTIERS VISÉS

- Chargé d'accueil
- Agent d'accueil
- Agent d'accueil et d'information
- Hôte d'accueil
- Technicien d'accueil
- Hôte événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléconseiller
- Réceptionniste
- Agent d'escale