



COMMERCE DISTRIBUTION

MÉTIERS DE L'ACCUEIL

EN ALTERNANCE

RNCP : 32049
ROME : D1408
FORMACODE : 35052



ALTERNANCE

AVEC LE BAC PROFESSIONNEL



Le métier, les objectifs de la formation et les compétences visées

Le titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis mais aussi entre les services de l'organisation. La fonction accueil, qu'elle soit physique et/ou à distance est présente dans toutes les organisations ; selon les spécificités des organisations, la fonction accueil peut s'élargir à des activités commerciales, administratives et de logistique légère.

Le titulaire du diplôme exerce trois activités principales. Il assure l'accueil multicanal en informant, orientant et conseillant le public accueilli. Son activité s'exerce en présentiel et/ou à distance dans un environnement fixe ou en itinérance. Il mène plusieurs tâches simultanément tout en respectant des procédures et des chartes.

La deuxième activité principale concerne les relations à l'interne avec les services de l'organisation et à l'externe avec des prestataires de services ; il est l'interface à des fins organisationnelles. Il gère l'information utile au service et peut être mobilisé ponctuellement dans la mise en œuvre de projet.

La troisième activité s'inscrit dans la relation commerciale. Le titulaire du diplôme participe aux différentes actions menées visant à établir une relation commerciale pérenne et stable. Il reste attentif aux évolutions de l'environnement et à la politique de concurrence.

Le métier requiert une maîtrise des différents équipements mis à sa disposition et une utilisation des principaux logiciels bureautiques ainsi que des systèmes d'information internes et externes.





Contenus

Blocs de compétences professionnelles :

- Gestion de l'accueil multicanal
- Gestion de l'information et des prestations
- Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale
- Prévention santé environnement

Blocs de compétences générales

- Économie-droit – Mathématiques - Langues vivantes étrangères 1 et 2
- Français - Histoire Géographie et Enseignement moral et civique
- Arts appliqués et cultures artistiques



Public concerné

Tous publics



Prérequis

Etre titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP ou fin de première)



Modalités d'accès

Entretien individuel



Délai d'accès à la formation

Intégration possible jusqu'au 1^{er} décembre 2023



Méthodes et modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation et épreuve ponctuelle



Personne en situation de handicap

Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.



Modalité de formation

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratique sur plateau technique. Livret de suivi pédagogique



Tarif

Le tarif dépend de l'OPCO auquel adhère l'entreprise



Financements

OPCO



Lieu

Lycée Sonia DELAUNAY
121 rue de la mitterrie
59160 LOMME



Intervenants

Formateurs experts dans le domaine.



Durée de la formation

Durée en centre : 1350 h



Réunions d'informations collectives

Nous consulter

Pour + d'infos

Retrouvez l'ensemble de nos dates de sessions et de réunions d'information collectives sur :



Contactez-nous

GRETA Lille Métropole

@ contact.greta-lille@ac-lille.fr

☎ 03 20 74 67 10

Catherine CREPIN
Conseillère en Formation

@ c.crepin@ac-lille.fr

☎ 0359542120

Manon DUBOIS
Assistante de formation

@ Apprentissage.gretalille@ac-lille.fr

☎ 03.74.46.83.05