

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

CFA ISAAC DE L'ETOILE
Gabriella VULTAGGIO
05.49.50.34.12
secretariat-cf@isaac-etoile.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

Conditions d'accès :

-

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

Contenu et modalités d'organisation

Enseignements professionnels Expression orale : code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle. Procédure d'accueil en face à face (prise de contact, filtrage, assistance, gestion des flux), techniques d'entretien et prévention des situations difficiles. Accueil téléphonique : enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques. Rédaction et diffusion de messages, gestion des agendas, organisation du travail administratif. Gestion de la documentation liée à l'accueil. Outils de communication et logiciels lié à la gestion de l'accueil. Techniques d'enquête et analyse statistique. Qualité de l'accueil. Le marché : profils des clients/usagers, composante de l'offre de l'organisation et de la concurrence. Vente (techniques et cadre juridique), après-vente et coûts de la non-qualité. Les documents commerciaux, l'encaissement et le crédit à la consommation. Techniques de fidélisation et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils). Fonctionnement du service courrier, réservation de salles, de matériels et de prestations externes. Gestion des commandes et réception des marchandises. Sous statut scolaire, l'élève est en stage pendant 22 semaines réparties sur les 3 années du bac pro. Le stage doit s'effectuer dans au moins deux des domaines professionnels suivants : les transports, l'accueil sédentaire ou l'événementiel. Ces semaines se répartissent en 6 semaines en classe de seconde, 8 en classe de première et 8 en classe de terminale.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

Bac pro métiers de l'accueil - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00221811	du 01/09/2020 au 30/06/2022	La Rochelle (17)	FENELON - NOTRE - DAME		Non éligible	
00346680	du 01/09/2023 au 30/06/2026	La Rochelle (17)	FENELON - NOTRE - DAME		Non éligible	
00428891	du 02/09/2024 au 02/07/2027	La Rochelle (17)	FENELON - NOTRE - DAME		Non éligible	
00534239	du 01/09/2025 au 13/07/2028	La Rochelle (17)	FENELON - NOTRE - DAME		Non éligible	