

Programme de formation par alternance BAC PRO MA (Apprentissage)

Le salarié issu de la formation Bac Pro Métiers de l'Accueil peut travailler comme chargé de l'accueil et exercer 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.

La formation doit permettre une insertion au cœur du "métier" associant séquences de formation et exercice d'une activité professionnelle.

PUBLIC VISE

Le **BAC PRO MA** s'adresse à un public issu de classe de 3ème, CAP, seconde générale ou professionnelle ou première sur dérogation si l'apprenant est issu d'une autre filière professionnelle, sur dérogation pour les personnes en suspension de scolarité.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Acquérir les connaissances et les compétences pour gérer l'accueil multicanal à des fins d'informations, d'orientation et de conseil
- Acquérir les connaissances et les compétences pour gérer l'information et des prestations organisationnelles
- Acquérir les connaissances et les compétences pour gérer la relation client

CONTENU DE LA FORMATION

- Au programme des matières générales : Français, Histoire – Géographie, Instruction civique, Mathématiques, Economie, Droit, Arts appliqués et culture artistique, Prévention Santé Environnement, EPS, anglais, espagnol (en lien avec la mobilité Erasmus).
 - Au programme des enseignements professionnels : L'accueil en face à face, L'accueil téléphonique, La gestion de la fonction d'accueil, La vente de services ou de produits associée à l'accueil, Les activités administratives connexes à l'accueil, Organisation de projets, Enseignement à l'Initiative de l'Etablissement Option : Mobilité Erasmus
- La formation fait appel des apports théoriques, pratiques de l'outil informatique et explicitation de l'expérience.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La MFR est dotée des équipements suivants :

- salle de cours équipée de tableau blanc interactif, vidéoprojecteur interactif
- salles informatiques équipées
- classes mobiles



MFR-CFA DU BLAYAIS /SUP'MFR DU BLAYAIS-CAMPUS DE LA FORMATION

4 Impasse du Merle – Frédignac – 33390 St Martin Lacaussade - Tel : 05 57 42 65 15

Mail : mfr.blaye@mfr.asso.fr Site : www.mfrblaye.fr

ERASMUS+MFR,
L'ADDITION GAGNANTE
POUR TES ÉTUDES!

Erasmus + MFR
UNIVERSITÉ DES BAYERNES

- plateau technique pour les travaux pratiques
- Laboratoire de physique-chimie équipé de conso mètre

Chaque séquence pédagogique s'appuie sur des cours magistraux, jeux de rôle, conduite de projets, semaine thématique, des visites pédagogiques, interventions. Les entreprises supports de formation sont visitées par le formateur qui accompagne l'apprenant. La formation associe solidairement l'établissement employeur à la construction des compétences professionnelles de chaque stagiaire. Suivi personnalisé en entreprise et centre de formation.

EVALUATION

L'examen du BAC PRO MA est validé à partir des notes obtenues en épreuves terminales.

Evaluation des acquisitions en cours de formation dans chaque module

Evaluation orale

Evaluation en milieu professionnel donnant lieu à une note pour l'obtention du diplôme

Préparation à l'examen via des entraînements réguliers (2 examens blancs écrits et oraux).

Un temps de synthèse et de régulation est prévu chaque début et fin de période de formation à la MFR entre le responsable de classe et le groupe

Un bilan intermédiaire et un bilan final sont organisés.

VALIDATION DE LA FORMATION

Les candidats sont présentés aux épreuves terminales du BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL.

Une attestation individuelle de fin de formation est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation.

Attestation PSC1 en classe de première.

QUALITE DES FORMATEURS

Responsable de filière :

- Mélinda SEGUIN (Diplôme niveau 6)
- Salim AHMED (Diplôme niveau 7)

Cette formation est assurée par une équipe pédagogique permanente, dynamique et motivée, composée de formateurs certifiés à la dispense de la conduite des formations en alternance.

REFERENTS

Référent apprentissage : **Géraldine RETE**

Référent handicap : **Céline STEINDORF**

CONDITIONS D'ACCES DE LA FORMATION

Cette filière s'adresse à des personnes portant un intérêt à la vente en univers de la jardinerie. Les qualités indispensables sont :

- Etre ponctuel, assidu, avoir une présentation soignée
- Etre en bonne santé, avoir une bonne résistance physique
- Se montrer disponible, à l'écoute.
- Avoir le sens des responsabilités et l'esprit d'équipe
- Etre sérieux, rigoureux et autonome
- Faire preuve de maturité, d'intérêt pour la commercialisation et les métiers de la vente
- Faire preuve de patience et de contrôle de soi
- La maîtrise de l'expression écrite et orale.



MFR-CFA DU BLAYAIS /SUP'MFR DU BLAYAIS-CAMPUS DE LA FORMATION

4 Impasse du Merle – Frédignac – 33390 St Martin Lacaussade - Tel : 05 57 42 65 15

Mail : mfr.blaye@mfr.asso.fr Site : www.mfrblaye.fr

ERASMUS+MFR,
L'ADDITION GAGNANTE
POUR TES ÉTUDES!

Erasmus + MFR
UNIVERSITÉ DES BOURGOGNES

MODALITES DE SELECTION ET D'INSCRIPTION

- Sur RDV avec la directrice ou un de ses collaborateurs pour une entrée en classe de Seconde professionnelle après : une 3ème générale, technologique, agricole, prépa métiers o un CAP o un CAPa o une seconde générale et technologique ou professionnelle
- Sur RDV avec la directrice ou un de ses collaborateurs pour une entrée en classe de Première après : un CAP, BEP ou seconde professionnelle de la même spécialité sans dérogation o une 2de professionnelle, générale ou technologique avec dérogation
- Sur RDV avec la directrice ou un de ses collaborateurs pour une entrée en classe de Terminale après : Une classe de première de la même spécialité Une classe de terminale

ORGANISATION GENERALE, DUREE, DATES, LIEU

- Le planning détaillé est remis aux stagiaires dès la première journée de portes ouvertes, il est également disponible sur notre site internet

Cycle de formation sur 3 ans :

- Seconde professionnelle : 16 semaines de cours, au moins 22 semaines en entreprise
- Première BAC PRO : 17 semaines de cours, au moins 22 en entreprise de stage dont 3 semaines de stage à l'étranger Programme Erasmus (appreni nous consulter)
- Terminale BAC PRO : 20 semaines de cours, au moins 18 semaines en entreprise

L'apprenant peut intégrer la formation sur une des années du cycle de formation en fonction de son parcours.

La formation a lieu à la MFR du Blayais à Saint Martin-Lacaussade selon un effectif minimum de 5 et maximum de 28 apprenants en mixage de statut. Le changement de statut d'alternant à apprenti peut se faire à n'importe quel moment de l'année sous réserve de l'obtention d'un contrat d'apprentissage et de la durée du parcours restante.

Nous consulter pour plus d'informations :

- Mme Géraldine RÊTE : Référente Apprentissage : 05.57.42.65.15 – geraldine.rete@mfr.asso.fr
- Mme Catherine MARAN : Référent Mobilité Européenne-Erasmus : 05.57.42.65.15 – catherine.maran@mfr.asso.fr
- Mme Céline STEINDORF: Référent Handicap : 05.57.42.65.20 – mfrblaye.fc@wanadoo.fr

SERVICES

Hébergement de type collectif sur demande et selon les disponibilités : 18 euros la nuitée

Restauration en self : 6.50 euros le repas complet

Demi-pensionnaire: 13 euros par repas

Aide de l'OPCO à déduire soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit

RENSEIGNEMENT ET INSCRIPTION

MFR DU BLAYAIS

Sylvie DROCHON (Assistante de Direction)

4 impasse du Merle-

33390 SAINT-MARTIN-LACAUSSE

☎ 05.57.42.65.20

✉ mfr.blaye@mfr.asso.fr

🌐 www.mfrblaye.fr



MFR-CFA DU BLAYAIS /SUP'MFR DU BLAYAIS-CAMPUS DE LA FORMATION

4 Impasse du Merle – Frédignac – 33390 St Martin Lacaussade - Tel : 05 57 42 65 15

Mail : mfr.blaye@mfr.asso.fr Site : www.mfrblaye.fr

ERASMUS+MFR,
L'ADDITION GAGNANTE
POUR TES ÉTUDES!

Erasmus + MFR