

TERTIAIRE

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL (en 2 ans)

"J'ai un excellent sens relationnel et d'écoute, un esprit d'équipe développé et le sens de l'initiative "

CONTACT

contact.sca-jeune@grenoble.cci.fr
04 76 28 26 98

PUBLIC

Il faut être **âgé de 15 à 29 ans** au début du contrat d'apprentissage.

PREREQUIS

Pour un accès en apprentissage

Avoir validé un CAP ou un BEP de niveau 3 pour le BAC PRO en 2 ans.

Aucune limite d'âge si l'apprenti est reconnu travailleur handicapé.

DUREE ET MODALITE DE LA FORMATION

Formation de 1350 heures sur 2 ans.

Alternance : 1 semaine sur 2 en centre de formation.

Classe de 15 à 20 alternants en moyenne.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

Salles de cours équipées.

Centre de ressources : documentations, annales, sujets d'examens

Salles informatiques.

NATURE DU DIPLOME

Diplôme de l'Éducation nationale de niveau 4, en fin de 2e année.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Certification en contrôle continu en cours de formation.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

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

Gérer la relation commerciale :

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

MATIERES ENSEIGNEES

Enseignement professionnel :

- Gérer l'accueil multicanal
- Gérer l'information
- Gérer la relation commerciale
- Economie-droit
- Mathématiques appliquées au métier de l'accueil

Enseignement général :

- Français et monde contemporain
- Histoire géographie et enseignement moral et civique
- Prévention, santé, environnement
- LV 1 : anglais obligatoire / LV 2 : espagnol ou italien
- Arts appliqués
- Education physique et sportive

Et après : POURSUITE DE FORMATION ET DEBOUCHES

Poursuite d'étude :

BTS Gestion de la PME

BTS Support à l'Action Managériale

Le titulaire exerce son activité à l'accueil réservé aux clients ou usagers des entreprises, des administrations, des grandes surfaces contribue à véhiculer l'image de l'entreprise.

Ces collaborateurs ont recours aux outils téléphoniques et informatiques.

CANDIDATURE ET DELAI D'ACCES

Vous pouvez candidater à partir du mois de janvier jusqu'au 30 novembre en vous connectant sur notre site : www.imt-grenoble.fr onglet CANDIDATER.

Ce qui vous permet de bénéficier d'offres de contrats de nos entreprises partenaires.

Le démarrage de la formation se fera sur le 1^{er} trimestre de l'année.
Inscription sous réserve de place disponibles à la signature d'un contrat avec un employeur.
Le calendrier sera fourni après inscription définitive.
Le Service Conseil Alternance de l'IMT accompagne les jeunes et les entreprises dans la signature d'un contrat d'apprentissage.

HÉBERGEMENT

OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI.

Une superficie d'environ 3 500 m² :
- 2 niveaux sont réservés à la colocation, soit 4 appartements de 4 personnes avec kitchenette et coin repas,
- les 6 autres niveaux sont répartis en chambres simples, doubles ou multiples, avec des pièces d'eau et coin bureau,
- des chambres individuelles sont également prévues pour personne à mobilité réduite.
- Un accès Wifi gratuit.
- Un espace détente /salon télévision à chaque étage.
- Un accueil bagagerie au rez-de-chaussée.

COUT DE LA FORMATION

Formation gratuite et rémunérée sous contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.
Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise.

RESTAURATION

La restauration comprend :
- 1 self,
- 1 cafétéria,
- 1 espace bar pour les petits déjeuners et cafés.
Ouverture également pour les internes en soirée.

HANDICAP / ACCESSIBILITÉ

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Des chambres individuelles à l'hébergement sont prévues pour personne à mobilité réduite.

Pour plus d'informations merci de consulter notre site, rubrique formation et handicap.



LES TAUX ET RATIOS

Les taux et les ratios de la formation sont disponibles sur site de l'IMT - Rubrique Taux et Ratios.



10 rue Aimé-Pupin
38029 Grenoble cedex 2

T. 04 76 28 26 98

@ imt@grenoble.cci.fr
www.imt-grenoble.fr



Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre
des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE