



FORMATION INITIALE
ou PAR ALTERNANCE

NIVEAU IV

Diplôme délivré par le Ministère
de l'Éducation nationale, de la
Jeunesse et des Sports



Prérequis :

- ✓ Lycéen, étudiant, salarié,
demandeur d'emploi,
après la 3^e ou
après un CAP du domaine.
- ✓ Âgé de 15 à 30 ans



3 ans



Min. 12 participants



De septembre à fin mars



Inscription

par dossier de candidature
et entretien de motivation



Formation **gratuite**
et **remunérée**
(pour les apprentis)

Bac pro ACCUEIL



Métiers de l'Accueil
Relation Clients et Usagers

OBJECTIFS

- > Assumer la fonction d'accueil et d'assistance d'un public dans un environnement multicanal
- > Assurer la vente de services spécifiques au secteur d'activité
- > Participer aux finalités de l'organisation et des organisations partenaires
- > Contribuer à la transmission de l'image positive de l'organisation

LIEU D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ

Le métier s'exerce à la réception des hôtels, des entreprises, des associations...

ORGANISATION DU PARCOURS

DISCIPLINES DU RÉFÉRENTIEL

- > **U31** : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- > **U32** : Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- > **U2** : Gérer la relation commerciale
- > **U33** : Prévention santé environnement
- > **U11** : Économie Droit
- > **U12** : Mathématiques
- > **U41** : Langue Vivante 1
- > **U42** : Langue Vivante 2
- > **U51** : Français
- > **U52** : Histoire Géographie et Enseignement moral et civique
- > **U6** : Arts appliqués et cultures artistiques
- > **U7** : Éducation Physique et Sportive

ALTERNANCE

- > **EN UFA** : les lundis et mardis
- > **EN ENTREPRISE** : les mercredis, jeudis et vendredis

VERS UNE PROFESSIONNALISATION DES LYCÉENS

- > Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) : 22 semaines réparties sur 3 ans permettant à chacun/chacune de s'exercer, d'approfondir ses connaissances et de se constituer un réseau professionnel qui facilitera son entrée dans la vie active
- > Accompagnement personnalisé
- > Ponctuellement, des actions (**accueil, promotion, vente, salons, animations...**) sont proposées à chacun/chacune, dans le cadre des partenariats avec des organisations rochelaises (Festival des Francofolies, Stade Rochelais, golf de la Prée...)

Version 4 – Février 2023



CONTACT (Statut Scolaire)

Patricia GIRARDI

DDFPT des Pôles Tertiaire et Santé/Services

05 46 41 91 74 / 06 16 25 26 13

p.girardi@fenelon-notredame.com

Lycée professionnel et UFA Fénelon Notre-Dame

36 rue Massiou · 17000 La Rochelle · 05 46 41 04 20

www.fenelon-notredame.com





FORMATION INITIALE
ou PAR ALTERNANCE

NIVEAU IV

Diplôme délivré par le Ministère
de l'Éducation nationale, de la
Jeunesse et des Sports



Validation de blocs de compétences

La formation ne se valide pas
par blocs de compétences



Passerelles et équivalence

Aucune

Bac pro ACCUEIL



Métiers de l'Accueil
Relation Clients et Usagers

SUITE DE PARCOURS

Passerelles vers d'autres diplômes

- > BTS GPME (Gestion de la PME)
- > BTS SAM (Support à l'Action Managériale)
- > BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)
- > BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)
- > BTS Tourisme

DÉBOUCHÉS

Insertion directe dans la vie professionnelle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES UTILISÉS

- > Vidéo-projecteur + PC
- > Salle de cours + magasin pédagogique
- > Stage en entreprise



MODALITÉS D'ACCÈS

Prise de renseignements

- > Via le formulaire du site Internet :

www.fenelon-notredame.com

- > Statut scolaire : Isabelle Rivaud - 05 46 41 16 24 - i.rivaud@fenelon-notredame.com

- > Apprentissage : Angélique Gorge et Gwenaëlle Pesant - 05 46 41 14 92

a.gorge@fenelon-notredame.com - g.pesant@fenelon-notredame.com



DÉLAIS D'ACCÈS

- > L'inscription sera validée à la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise.

ACCESSIBILITÉ



L'établissement est équipé selon les **normes ADAP**.

En cas de **situation de handicap**, contactez-nous pour connaître la faisabilité de votre intégration.

L'UNITÉ DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE (UFA) FÉNELON, C'EST...

- ✓ **100% de réussite** en 2022



Version 4 – Février 2023

Lycée professionnel et UFA Fénelon Notre-Dame
36 rue Massiou · 17000 La Rochelle · 05 46 41 04 20

www.fenelon-notredame.com



CONTACT (Statut d'Apprenti)

Sébastien FRÉBOT

Directeur-Adjoint UFA - Centre de Formation

05 46 41 33 51

s.frebot@fenelon-notredame.com