



**FORMATION INITIALE  
ou PAR ALTERNANCE**

**BAC - NIVEAU 4**

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

# BAC PRO ACCUEIL

## Métiers de l'Accueil RELATION CLIENTS ET USAGERS

**Prérequis :**

- ✓ Lycéen-ne, étudiant-e, salarié-e,  
demandeur-se d'emploi,  
après la 3<sup>e</sup> ou  
après un CAP du domaine.
- ✓ Âgé de 15 à 30 ans



2350 heures / 3 ans



Min. 12 participant-e-s



De septembre à juin



Inscription

par dossier de candidature  
et entretien de motivation



Formation **gratuite**  
et **remunérée**  
(pour les apprenti-e-s)

### 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...

### DÉROULEMENT DE L'ALTERNANCE

Des semaines complètes > EN UFA > EN ENTREPRISE

### PROGRAMME

#### 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

### VERS UNE PROFESSIONNALISATION DES LYCÉENS

- > Un accompagnement personnalisé
- > En formation initiale, des 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
- > 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 12 - Mai 2026



#### FORMATION INITIALE

**Patricia GIRARDI**

DDFPT des Pôles Tertiaire et Santé/Services

05 46 41 91 74 / 06 16 25 26 13

p.girardi@fenelon-notredame.com



**FORMATION INITIALE  
ou PAR ALTERNANCE**

**BAC - NIVEAU 4**

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

# BAC PRO ACCUEIL

## Métiers de l'Accueil RELATION CLIENTS ET USAGERS



**Validation de blocs de compétences**

La formation ne se valide pas  
par blocs de compétences



**Passerelles et équivalence**

Aucune



RNCP 38397

### POURSUITE D'ÉTUDES

**PASSERELLES VERS D'AUTRES DIPLÔMES**

- > BTS GPME (Gestion de la PME)
- > BTS SAM (Support à l'Action Managériale)
- > BTS Tourisme
- > BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)
- > BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)
- > ECP-ECT (préparation à l'entrée en grandes écoles de commerce)

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Insertion directe dans la vie professionnelle.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES UTILISÉS

- > Vidéo-projecteur + PC
- > Salle de cours + magasin pédagogique
- > Équipe de formateurs experts dans leur domaine d'intervention, dont certains sont issus du monde de l'entreprise

### MODALITÉS D'ACCÈS

Prise de **renseignements**  
via le formulaire du site Internet :  
[www.fenelon-notredame.com](http://www.fenelon-notredame.com)

- > **EN INITIAL** : contactez Aurélie Granier - 05 46 41 16 24 - [a.granier@fenelon-notredame.com](mailto:a.granier@fenelon-notredame.com)
- > **PAR ALTERNANCE** : Contactez Angélique Gorge ou Gwenaëlle Pesant au 05 46 41 14 92  
[a.gorge@fenelon-notredame.com](mailto:a.gorge@fenelon-notredame.com) - [g.pesant@fenelon-notredame.com](mailto:g.pesant@fenelon-notredame.com)

### DÉLAIS D'ACCÈS (apprentis)

- > 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.

### RÉSULTATS

- ✓ À consulter **sur le site Internet**

Version 12 - Mai 2026

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

[www.fenelon-notredame.com](http://www.fenelon-notredame.com)



### ALTERNANCE

**Sébastien FRÉBOT**

Directeur-Adjoint UFA - Centre de Formation

05 46 41 33 51

[s.frebot@fenelon-notredame.com](mailto:s.frebot@fenelon-notredame.com)