

# BAC PRO MA en Alternance :

## Métiers de l'Accueil



### OBJECTIFS

- Accueillir, conseiller, informer et orienter (prendre contact avec le public, identifier et traiter la demande, gérer des conflits...)
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles (gérer l'information des prestations internes et externes...)
- Gérer la relation commerciale (contribuer à son développement, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations)
- Vous serez en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires

### RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI

	Moins de 18 ans	De 18 à 20 ans	De 21 à 25 ans	26 ans et plus
1 <sup>ère</sup> année	27 % du SMIC	43 % du SMIC	53 % du SMIC	100 % du SMIC
2 <sup>ème</sup> année	39 % du SMIC	51 % du SMIC	61 % du SMIC	100 % du SMIC
3 <sup>ème</sup> année	55 % du SMIC	67 % du SMIC	78 % du SMIC	100 % du SMIC

Tarif : Prise en charge du coût de la formation par les organismes partenaires.

**Notre force : Accompagner et soutenir TOUS les jeunes (en situation de handicap, en difficulté scolaire...) vers une intégration sociale et une réussite professionnelle.**



afatci  
de Savoie

Devenez acteur de votre parcours professionnel :  
une équipe engagée vous accompagne.

28 rue de Buisson Rond, 73000 Barberaz

LYCEE PROFESSIONNEL

04.79.33.41.17

PRIVE

Siret : 347 922 171 00025 - APE 802C

@ administration@lpp-margeriaz.fr

www.lpp-margeriaz.fr

@lyceemargeriaz

lyceemargeriaz

## MATIÈRES

<b>Générales</b>	Français
	Histoire - Géographie et Enseignement Moral et Civique
	Mathématiques
	Prévention - Santé - Environnement
	Langue Vivante 1 : Anglais
	Langue Vivante 2 : Italien / Espagnol
	Arts Appliqués et Culture Artistique
	Éducation Physique et Sportive
<b>Professionnelles</b>	Gestion de l'Accueil Multicanal
	Gestion de l'Information et des Prestations
	Gestion de la Relation Commerciale
	Économie - Droit

## MÉTHODES

- Cours en présentiel et distanciel
- Cas d'entreprises et mises en situation
- Travaux de groupe, activités de recherche et enquêtes terrain
- Projets collectifs
- Accompagnement Citoyen Educatif et Culturel
- Accompagnement à l'Orientatation et à l'Insertion Professionnelle
- Accompagnement par un référent formation dédié à l'OFA et un tuteur / maître d'apprentissage en entreprise
- Questionnaire de satisfaction à l'entrée en formation
- Questionnaire d'évaluation de la pédagogie
- Questionnaire de suivi du devenir des apprenants

## ÉVALUATION

- Forme globale / Épreuves ponctuelles à l'issue de la formation
- Cas d'entreprises et Mises en situation
- Dossiers professionnels avec soutenance orale
- Évaluation des compétences par l'entreprise d'accueil

### POURSUITE D'ÉTUDES

BTS ou  
Formations Professionnelles

### INSERTION PROFESSIONNELLE

Conseiller(ère) clientèle, adjoint(e) responsable SAV,  
chargé(e) / hôte(sse) d'accueil, téléconseiller(ère), ...