



TRIPHASE
FORMATIONS

L'intégrateur professionnel



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MA

MÉTIER DE L'ACCUEIL



Le BAC PRO MA en alternance ou initial forme des professionnels capables d'effectuer un accueil de qualité, de gérer des flux d'entrée et de sortie des personnes dans une entreprise, et également de gérer l'intendance des salles de réunion. Le titulaire de ce diplôme peut exercer 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.

Ce professionnel est capable de gérer le matériel nécessaire et de le mettre à disposition des clients internes. Polyvalent, il pourra être capable aussi bien d'informer, d'assister et de conseiller un client ou un usager, former des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

LES ADMISSIONS

Ouvert aux élèves de seconde validée, aux titulaires de BEP et CAP, le bac professionnel Accueil Relations Clients et Usagers permet d'acquérir des connaissances dans le domaine du service. La formation dure deux ans en école et en entreprise.

LES MÉTIERS

Responsable d'équipe, responsable de standard, assistant spécialisé au cœur d'une organisation, chargé de qualité, formateur, responsable de site, hôte volant dans une entreprise prestataire d'accueil.

LES PROFILS ATTENDUS

- Amabilité,
- Ecoute,
- Compréhension,
- Désir de venir en aide,
- Discrétion,
- Esprit d'initiative.
- Goût du contact,
- Aptitude à la communication efficace.
- Sens du commerce

QUELLE FORMATION APRÈS LE BAC PRO MA CHEZ TRIPHASE FORMATIONS ?

Le bac pro MA pour premier objectif l'insertion professionnelle et une entrée dans la vie active est tout à fait possible directement mais, Triphase propose avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études en BTS NDRC ou en BTS MCO, le plus souvent en alternance.

Le cycle d'alternance chez Triphase Formations (les formations en initial bénéficient du même nombre de jours de cours que les étudiants alternants)
– 3 jours en entreprise, 2 jours en école

PROGRAMME EN ALTERNANCE AVEC L'ENTREPRISE :

Au programme des matières générales : français, mathématiques, histoire-géographie, langue vivante, EPS.

Au programme des matières techniques : cours de rédaction, d'organisation (gestion de l'espace, de l'administratif), gestion d'accueil (téléphonique, de la qualité du service d'accueil).

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

L'accueil : Comprendre la dimensions et l'importance du 1er contact avec une organisation

- Mener à bien des missions d'accueil de clients ou d'usagers,
- Fournir une assistance, des conseils ou une information efficace,
- Utiliser des outils de communication,
- Traiter des réclamations avec succès.

MATIÈRES	HORAIRE/ALTERNANCE
Histoire Géographie, éducation civique	50h
Mathématiques	50h
LV1	100h
LV2	60h
Français	100h
EPS	Selon discipline sportive
Prévention, Santé, Environnement	50h
Démarche commerciale	200h
Arts appliqués	50h
Economie-Droit	100h
Pratiques et techniques relationnelles	500h

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Nos formations comportent une partie théorique (argumentée d'exemples) et une partie pratique avec participation interactive. La mise en application des formations repose sur des simulations, des cas concrets, des mises en situation et des cas qui aident l'étudiant, non seulement à comprendre, mais à intégrer les éléments les plus importants de son apprentissage.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences acquises au cours de la formation sont évaluées par l'équipe pédagogique à travers des DST et Bac Blanc écrit et oraux.

EXAMENS

ÉPREUVES	COEF	DURÉE	FORME
<u>E1 ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE</u>	2		
Sous-épreuve E11 : Économie-droit	1	2h30	Ponctuel écrit et pratique
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1		
<u>E2 ANALYSE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES LIÉES À LA RELATION COMMERCIALE</u>	4	3h	Ponctuel, écrit
<u>E3 PRATIQUES PROFESSIONNELLES LIÉES À L'ACCUEIL</u>	9		
Sous épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal	4	1 h(1)	Ponctuel oral
Sous-épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations	4	30 min	Ponctuel oral
Sous épreuve E33 Prévention santé environnement	1	2 h	Ponctuel écrit
<u>E4 ÉPREUVES DE LANGUE VIVANTE</u>	4		
Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	2	20 min(2)	Ponctuel oral
Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	2	20 min(2)	Ponctuel oral
<u>E5 ÉPREUVE DE FRANÇAIS, HISTOIRE GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE</u>	5		
Sous-épreuve E51 : Français	2.5	2h 30	Ponctuel écrit
Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique	2.5	2h	Ponctuel écrit
<u>E6 ÉPREUVE D'ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES</u>	1	1h 30	Ponctuel écrit
<u>E7 ÉPREUVE D'ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE</u>	1		Pratique
<u>ÉPREUVES FACULTATIVES (3)</u>		20 min(2)	Ponctuel oral