

# Term Pro MA

## → Métiers de l'Accueil

### Publics concernés :

**Élèves de la classe précédente** du cycle de formation.

*Des passerelles sont possibles pour des parcours individualisés de formation...*

### Équipements / Accès / Accessibilité :

**Équipements** : Salles de cours équipées de vidéo projection et salles techniques équipées en matériels spécialisés.

**Accès** : Ligne de bus, et gare à proximité, parc à vélo. (+ d'infos sur notre site/rubrique contact).

**Accessibilité PMR** : Partielle.

### Profil(s) Formateur(s) :

Enseignants de l'Education Nationale...

### Réussite & Satisfaction :

Réussite au **BACPro MA**  
2020 = **100%**

### Profil et pré-requis :

Vous aimez l'échange, les relations humaines et êtes sensible aux problématiques de la vente et de la communication. Les métiers de la relation clients et usagers, entre une organisation (entreprise, administrations centrales, collectivités territoriales, établissements de santé...) et son public (clients, usager, adhérents, membres...) utilisent la totalité des modes de communication disponibles avec l'objectif d'entretenir une relation efficiente et pérenne...

### Objectifs de la Formation / Aptitudes et compétences :

Le **BACPro MA** appartient à la famille des métiers de la relation client.

Cette famille regroupe tous les métiers qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans les échanges établis entre une organisation (entreprise, administrations centrales, collectivités territoriales, établissements de santé...) et son public (clients, usager, adhérents, membres...) via la totalité des canaux et des modes de communication (les médias sociaux, les apps mobiles, le Chat\*, les Chatbots\*, les réalités virtuelles, la publicité en ligne ciblée, les-mails, internet, le téléphone ou le face à face.) disponible avec l'objectif d'entretenir avec eux une relation efficiente et pérenne pour mener à bien leur mission.

### Contenus et durée de la Formation :

**DURÉE du cycle de formation** : 3 années scolaires

**Enseignement Professionnel** = 1260 heures (pour le cycle) découpé en 3 pôles

- a. Gérer l'accueil, b. Gérer l'information et des prestations, c. Gérer la relation commerciale

**Enseignement Général** = 995 heures (pour le cycle)

**Consolidation, accompagnement** personnalisé et préparation à l'orientation = **265 heures**

**Période de Formation en Milieu Professionnel** = 23 semaines

*dont 7 semaines en 1ère année/8 semaines en 2ème année/8 semaines en 3ème année...*

### Méthodes mobilisées & Modalités d'évaluation :

**La poursuite d'études est possible** pour les bacheliers les plus motivés en intégrant un **BTS** tertiaire (Management Commercial et Opérationnel, Négociation et digitalisation de la Relation Client ; Support à l'Action Managériale ; Tourisme...) ou en choisissant la filière supérieure (DUT, Licences pro...).

*Examen final en fin de cycle et Contrôle en Cours de Formation.*

### Modalités d'inscription & Tarifs :

**INSCRIPTION** : Demande de dossier SUR NOTRE SITE (rubrique formations)

**Tarifs** : disponibles SUR NOTRE SITE (rubrique formation/onglet tarifs)