

# BAC PRO MACC – Métiers de l'Accueil

En apprentissage – 3<sup>ème</sup> année – ANNECY – SAINT JEAN DE MAURIENNE – AIX LES BAINS - ANNEMASSE



FICHE APPRENTISSAGE 2025 - 2026

## OBJECTIFS

Obtention du **BAC PRO MACC**  
Véhiculer l'image et les valeurs de l'entreprise  
Accueillir, orienter et conseiller le public  
Construire une relation commerciale stable et pérenne en proposant une offre adaptée

## CONTENUS

**Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil**

- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec le public
- Identifier la demande
- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits

**Gérer l'information et des prestations organisationnelles**

- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes et externes
- Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

**Gérer la relation commerciale**

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations

**Matières générales**

## PRÉ-REQUIS

Répondre aux critères d'éligibilité au contrat d'apprentissage  
Avoir validé son année de BAC PRO antérieure

## MODALITÉS D'ADMISSION

Inscription via PARCOURSUP  
Admission sur dossier et entretien

## PUBLIC

Jeunes sous statut scolaire ou apprenti en continuité de parcours  
Accessible aux personnes en situation de handicap

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Rythme hebdomadaire : **35 h**
- Nombre de participants : **2 à 8 maximum**
- **Présentiel** en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques
- Formation individualisée accompagnée
- Formation pratique en atelier ou en situation de travail
- Groupe en mixité de public

## INTERVENANTS

Enseignants titulaires de l'Education Nationale

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Dossier Professionnel
- Épreuves pour chaque bloc de compétences
- La progression des acquis est évaluée régulièrement tout au long de la formation

## VALIDATION

- Niveau 4 (BAC Général, Technologique ou Professionnel)
- **RNCP : 38397**
- Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports
- Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences selon le référentiel

## TARIF

Selon le niveau de prise en charge des contrats d'apprentissage (cf. référentiels dédiés)

- Aucun frais à la charge de l'apprenti
- Frais pédagogiques pris en charge par l'OPCO ou l'entreprise d'après les modalités des branches professionnelles

Nous consulter pour un parcours personnalisé sur mesure

## MODALITÉS DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

## DURÉE INDICATIVE

Durée totale maximale : **1607 h / an**

En centre : **675 h**

En entreprise : **932 h**

Cette durée est ajustable en fonction des dispenses d'examen

## DÉLAI D'ACCÈS

1 session par an en septembre

## DATES PRÉVISIONNELLES

Du **01/09/2025** au **10/07/2026**



## CONTACTS COMMERCIAUX ET LIEUX

Lycée Marlioz – AIX LES BAINS  
Franck CHAPEL – DDFPT – 04 79 35 25 09  
[franck.chapel@ac-grenoble.fr](mailto:franck.chapel@ac-grenoble.fr)

Lycée Paul Héroult – SAINT JEAN DE MAURIENNE  
Vincent BERNARD – DDFPT – 04 79 64 10 11  
[vincent.bernard1@ac-grenoble.fr](mailto:vincent.bernard1@ac-grenoble.fr)

Lycée Tom Morel – ANNECY  
Françoise MAURIS-GRAUX – DDFPT  
06 14 60 79 30  
[françoise.mauris-graux@ac-grenoble.fr](mailto:françoise.mauris-graux@ac-grenoble.fr)

Lycée des Glières – ANNEMASSE  
Hervé GRANDONI – DDFPT – 04 50 43 93 20  
[hervé.grandoni@ac-grenoble.fr](mailto:hervé.grandoni@ac-grenoble.fr)



Les lycées sont accessibles aux personnes en situation de handicap

## POURSUITE D'ÉTUDES

BTS gestion de la PME, BTS management commercial opérationnel, BTS support à l'action managériale, BTS tourisme...

## MÉTIERS / DEBOUCHÉS

Agent d'accueil et d'information, hôte d'accueil, technicien d'accueil, hôte événementiel

→ Plus d'informations

[BAC PRO MACC - Onisep](#)

## LES + DE LA FORMATION

Indicateurs 2024

- Taux de réussite aux examens = **84 %**
- Taux de satisfaction = **92.6 %**
- Taux d'insertion professionnelle = **56%**