

## BAC PRO ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS (ARCU)

### PUBLIC VISÉ

Tout public  
Plan de développement des compétences

### NIVEAU

Niveau de sortie : niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

### NATURE DE LA VALIDATION

Validation de la formation : diplôme BAC PRO Accueil Relation Clients et Usagers (ARCU)

### DUREE

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.  
Durée en centre : 1100 heures  
Durée en entreprise : 350 heures  
Durée hebdomadaire moyenne : 37h / semaine  
Réduction possible de la durée en centre de formation par positionnement réglementaire  
Pourcentage à distance : 4%

### DATES PREVISIONNELLES

Du 09/09/2019 au 19/06/2020.

### LIEUX DE FORMATION

GMTE94  
Lycée Paul BERT  
1 RUE DU GUE AUX AUROCHS  
94700 Maisons Alfort  
gmte94@ac-creteil.fr  
Tél : 0141790253

### CONTACT

Sophie Stefanka  
gmte94.bert@ac-creteil.fr

### TARIFS

Nous consulter  
Voir nos conditions générales de ventes

### OBJECTIFS

Acquérir les compétences liées à l'accueil :  
- Recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.  
- Réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité : Hôte(sse), assistant(e), chargé(e) d'accueil - Hôte(sse) opérateur/opératrice - Hôte(sse) événementiel(le) - Hôte(sse) standardiste, standardiste - Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère) - Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e) - Agent multiservices d'accueil (hôpitaux) - Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport) - Agent d'accompagnement (domaine du transport). Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activité : banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration.

### PRE-REQUIS

Positionnement : réglementaire.  
Diplôme de niveau V ou niveau CAP/BEP si la scolarité complète a été effectuée  
Expérience professionnelle dans le secteur tertiaire  
Niveau d'entrée : niveau 3 (CAP, BEP, CFP du premier degré)

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Veillez nous contacter au 01 45 16 19 19 ou par mail : gmte94@ac-creteil.fr  
Inscriptions du 03/09/2018 au 30/08/2019 au GRETA des Métiers et des techniques économiques du 94 à Champigny-sur-Marne.

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Cours du jour

### CONTENUS

#### Domaines Professionnels

- ▶ L'accueil en face à face-
- ▶ L'accueil téléphonique -
- ▶ La gestion de la fonction accueil -
- ▶ La vente de services ou de produits associée à l'accueil -
- ▶ Activités administratives connexes à l'accueil -
- ▶ Économie et droit

#### Domaines Généraux

- ▶ Mathématiques -
- ▶ Français -
- ▶ Langue vivante 1 : Anglais -
- ▶ Langue vivante 2 : Espagnol -
- ▶ Histoire, géographie et éducation civique -

#### Domaines transversaux

- ▶ Prévention-Santé-Environnement -
- ▶ Arts appliqués et cultures artistiques