



Formacode : 35052 - Code Rome : M1601

Eligible CPF - Tous publics - n°2127



BAC PRO ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS (ARCU)

PUBLIC VISÉ

Tout public
Contrat ou période de professionnalisation

NIVEAU

Niveau de sortie : niveau IV (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 : 1200 heures
Durée hebdomadaire moyenne : 16h / semaine
2 ans en alternance entreprise / centre de formation

DATES PREVISIONNELLES

Du 11/09/2017 au 21/06/2019.

LIEUX DE FORMATION

GMTE94
Lycée Paul BERT
1 RUE DU GUE AUX AUROCHS
94700 Maisons Alfort
Tél : 0141790253

CONTACT

Gisèle Gamet

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 (hôpital) - 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 V (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

MODALITES DE RECRUTEMENT

N'hésitez pas à nous contacter au : 01 45 16 19 19
Inscriptions du 01/09/2016 au 13/10/2017 au GRETA des Métiers et des techniques économiques du 94 à Champigny-sur-Marne.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Organisé en alternance.
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