

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 10/09/2018 au 19/06/2020.

### 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  
Référénte contrat de professionnalisation : Mme GAMET tél 01 45 16 19 02

### 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