

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

Pourcentage à distance : 4%

DATES PREVISIONNELLES

Du 09/09/2019 au 18/06/2021.

LIEUX DE FORMATION

GMTE94

Lycée Paul BERT

1 RUE DU GUE AUX AUROCHS

94700 Maisons Alfort

gmte94@ac-creteil.fr

Tél : 0141790253

CONTACT

Gisèle Gamet

gmte94.bert@ac-creteil.fr

TARIFS

Nous consulter

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 V (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

MODALITES DE RECRUTEMENT

Veillez nous contacter au 01 45 16 19 19 ou par mail : gmte94@ac-creteil.fr

Référente 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