

Diplôme d'état

Bac Pro- ARCU

Accueil Relations Clients et Usagers

Objectifs de la formation

Le **Bac Professionnel « Accueil Relations Clients et Usagers »** a pour but d'acquérir les compétences pour assurer l'accueil de la clientèle ou d'usagers. Le titulaire de ce Bac professionnel exerce une fonction d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques dans les grandes ou petites entreprises ou encore dans l'administration.

Secteur professionnel

Les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique en entreprise, administration ou association ;
- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

Métiers préparés

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) d'accueil - Chargé(e) d'accueil, assistant(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)

Profil

La multiplicité des tâches confiées, nécessite des qualités spécifiques telles que le sens de l'organisation, une aptitude certaine à la communication, une grande adaptabilité à tout type de situation, de l'autonomie, un esprit d'initiative, une bonne présentation, le goût du contact, le sens du relationnel, le dynamisme et la polyvalence

Conditions d'admission

CAP ou BEP du secrétariat, de la comptabilité ou de la vente, ou expérience professionnelle de 3 ans. Avoir satisfait à l'étude du dossier scolaire et aux épreuves de sélection. Ces épreuves ont pour objectif de valider le niveau de formation et de vérifier que le candidat dispose bien des qualités de base requises.

Applications professionnelles

En formation initiale : D'une durée de seize semaines, il se fractionne en deux stages répartis entre la première et la seconde année, il a lieu en milieu professionnel et fait l'objet d'un dossier dont le candidat se servira pour une épreuve d'oral à l'examen final.

En contrat d'apprentissage : 2 à 5 jours par semaine en formation dans notre centre. Travail chez l'employeur les autres jours et pendant les vacances scolaires. (L'étudiant est salarié de l'entreprise et bénéficie de 5 semaines de congés payés). Possibilité de CIF et de VAE.

Activités administratives connexes à l'accueil

- La gestion du courrier, des plis et des colis
- La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes
- La gestion des fournitures et du petit matériel

Economie et droit général

- Le droit facteur d'organisation et de régulations sociales
- Les relations sociales dans les organisations
- La création de richesse
- L'organisation des échanges et la régulation économique

L'accueil en face à face et téléphonique

- La première phase d'accueil
- La réponse à la demande
- La phase de conclusion de l'accueil
- La prise de contact téléphonique et le traitement des appels

La gestion de la fonction accueil

- La gestion de l'espace de travail
- Le suivi des activités d'accueil
- La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil

Prévention – Santé - Environnement

- Santé et équilibre de vie
- Prévention des comportements à risques et des conduites addictives
- Gestion des ressources naturelles et développement durable
- Cadre règlementaire de la prévention dans l'entreprise

La vente de services ou de produits associés à l'accueil

- La vente de services ou de produits en face à face
- La vente de services ou de produits par téléphone
- L'après-vente et l'assistance client

Matières générales

- Français
- Mathématiques
- Histoire, géographie et éducation civique
- Arts appliqués et cultures artistiques
- Education physique et sportive
- Langues vivantes 1&2

Épreuves	Coef	mod	Durée
E1 – Epreuve scientifique et technique			
E11 – Economie et droit	1	Oral	30 mn
E12 – Mathématiques	1	Ecrit et pratique	1h
E2 - Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	4	Ecrit	4h
E3 - Situation professionnelle d'accueil	9		
E31 - Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	4	Oral	40 mn
E32 - Accueil au téléphone	2	Oral	35 mn
E33 - Accueil en face à face	2	Oral	45 mn
E34 - Prévention santé environnement	1	Ecrit	2h
E4 - Epreuves de langue vivante	4		
E41 - Langue vivante 1	2	Oral	20 mn
E42 - Langue vivante 2	2	Oral	20 mn
5 - Epreuve de français, histoire géographie et éducation civique	5		
E51 - Français	2.5	Ecrit	2h30
E52 - Histoire géographie et éducation civique	2.5	Ecrit	2h
E6 - Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1	Ecrit	1h30
E7 - Epreuve d'éducation physique et sportive	1	Pratique	
Epreuve facultative de langue vivante (3)		Oral	20 mn