

Baccalauréat Professionnel Accueil Relation Clients et Usagers

GRANDS ÉVÉNEMENTS ET MANIFESTATIONS SPORTIVES EN PROVENCE

ALPES CÔTE D'AZUR – Niveau IV

Commande Publique 2019-2020

PRESENTATION DU METIER / DES METIERS VISES

- ✓ **Filière** : Métiers de l'accueil et de la relation
- ✓ **Code(s) ROME / Format CODE** : Rome : M1601, C1401, G1101, K1205 FORMACODE : 35052
- ✓ **Descriptif** : Selon le type d'organisation et le secteur d'activité, les fonctions des chargé(e)s d'accueil sont diverses et se ramènent aux activités suivantes : -Accueil physique et téléphonique des clients / usagers -Accueil événementiel lié à des événements ponctuels : salons, congrès, séminaires, expositions ... -Accueil dans les transports (gares,, réseaux urbains), et toutes les organisations susceptibles de recevoir du public. Elle se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux -Vente de services et opérations admiratives liées à l'accueil
- ✓ **Les emplois / débouchés** :
- ✓ Hôte (sse) d'accueil, Hôte (sse) standardiste, Hôte (sse) opérateur/ opératrice, Téléconseiller(ère), Agent multiservices d'accueil (hôpital), Agent d'accueil, agent d'escala, (domaine du transport), Chargé(e) d'accueil...
- ✓ **Poursuites de formation**

BTS Animation et gestion touristique - BTS Ventes et productions touristiques - BTS Négociation et relation client (NRC) - BTS Management des Unités Commerciales (MUC) - BTS Banque -BTS assistant PME/PMI.

PUBLICS

- ✓ Public ieune / Adulte /DE/ TH

PRE-REQUIS

- ✓ Niveau première ou CAP/BEP ou titre pro de niveau V dans les métiers de l'accueil ou de services à la clientèle et au moins un an D'expérience professionnelle.
- ✓ • Pratique de l'Anglais au niveau A2
- ✓ • Bonne élocution et grand sens du relationnel

CONTENUS

Domaines professionnels

- Pôle 1 Accueil en face à face : première phase de l'accueil – la réponse à la demande – la phase de conclusion de l'accueil
- Pôle 2 Accueil téléphonique : la prise de contact téléphonique – le traitement des appels
- Pôle 3 La gestion de la fonction d'accueil : la gestion de l'espace et du travail – le suivi des activités d'accueil – la permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil
- Pôle 4 La vente de services ou de produits associée à l'accueil : la vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone
- Pôle 5 Les 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

Domaines généraux

Français - Histoire géographie – Langues (anglais) – Eco/Droit – PSE- Arts plastiques – Seconde langue vivante (Espagnol).

Entreprise

Périodes obligatoires en entreprise : 20 semaines

DEROULEMENT DE LA FORMATION

- ✓ **Lieu de formation** : 93 avenue de Montolivet - 13004 Marseille
- ✓ **Dates** : **20/05/2020 au 25/06/2021**
- ✓ **Durée** : 1870 heures dont 1170 h centre / 700 h Entreprise
- ✓ **Conditions particulières** : stage obligatoires en entreprise

CONDITIONS D'ADMISSION de l'organisme de formation

- Fiche de prescription - projet travaillé en amont - • Valider les positionnements d'entrée en formation en Français, Calculs et raisonnement logique et activités professionnelles
- • Entretien permettant de vérifier la validation des acquis partiels attestés ou non par une procédure formelle de VAE
- • Motivation du candidat pour s'engager dans une formation demandant un investissement sur une longue durée

CONDITIONS PARTICULIERES

Nécessité d'un aménagement de son parcours ou d'adaptation des modalités de formation aux besoins liés au handicap, conformément à l'article D 323-10-1 du Code du travail.

LIEU ET MODALITE D'INSCRIPTIONS

Directrice-Adjointe : **Françoise MISI** – Tel **06 10 09 27 70** – mail : fmisi@formationmetier.fr

Référent formation : **Alexandra BONNIN** – tel : **06 63 81 61 17 - 04 95 09 29 80** – mail : abonnin@formationmetier.fr

Informations collectives prévues à 9 heures les : 25/03/2020 - 08/04/2020 à 9 heures

Lieu : 31 bd de saint loup 13010 Marseille

Entretien individuel, dossier de candidature, tests de positionnement, Entretien individuel, se présenter avec CV, style, fiche de