

## BAC PROFESSIONNEL ARCU (Accueil Relation Clients et Usagers)


ROME D 1502

- ▶ **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 évènementiel lié à des évènements 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 (hôpitaux), Agent d'accueil, agent d'escalade, (domaine du transport), Chargé(e) d'accueil, secrétaire, assistante, ..
- ▶ **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.

### DESCRIPTION

<b>Durée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Durée totale : 1800 heures (1 an)</li> <li>▶ Durée Théorique : 1170 heures (~8 mois)</li> <li>▶ Période en entreprises : 700 heures (20 semaines).</li> </ul>	<b>Public visé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Public jeune / Adulte /DE/ TH - Maîtrise de l'expression écrite et orale en français - utilisation des 4 opérations dans un raisonnement</li> </ul>
<b>Pré-requis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Niveau première ou CAP/BEP ou titre pro de niveau V dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et au moins un an d'expérience professionnelle.</li> <li>▶ Accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur commercial ou la vente sans diplôme particulier</li> <li>▶ Pratique de l'Anglais au niveau A2 et d'une 2<sup>ème</sup> langue</li> <li>▶ Connaissances requises en bureautique (internet, messagerie, pack office)</li> <li>▶ Expression verbale fluide - Tempérament commercial</li> <li>▶ Savoir travailler rapidement, rigoureux et organisé, résistance physique et nerveuse -Aisance relationnelle</li> </ul>	<b>Modalités d'inscription</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<b>Qualification professionnelle</b> Obtention d'un <b>Baccalauréat de l'éducation nationale</b>	<b>Modalités Particulières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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</li> </ul>
<b>Aptitudes à l'emploi</b>	▶ Bonne élocution et aisance verbale	<b>Financement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ma Région Sud, FSE : Fond Social Européen</li> <li>▶ Les stagiaires en reconversion professionnelle sont rémunérés (DOCAPOST).</li> </ul>
		<b>Lieu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 93 Avenue de MONTOLIVET 13004 MARSEILLE</li> <li>▶ Restauration sur place midi: Cuisine et salle de repos équipée (tables, chaises, micro-onde, cafetières, couverts, ..) Restauration extérieure : Snacks, boulangerie, pizzeria, .. A moins de 100m</li> </ul>
		<b>Capacité d'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 12 personnes par session</li> </ul>
		<b>Accessibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le métier n'est pas physiquement contraignant (poste assis, pas de port</li> </ul>

<p><b>Organisation</b></p> <p><b>CONDITIONS D'ADMISSION de l'organisme de formation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bonne audition et capacité d'écoute</li> <li>▶ Aisance relationnelle</li> <li>▶ Rigueur et organisation</li> <li>▶ Aptitude à travailler en équipe</li> <li>▶ Pratique de l'outil informatique</li> <li>▶ Sens du service et du client</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 35 heures hebdomadaires.</li> <li>▶ Alternance des apports théoriques et mises en situations en entreprises</li> <li>▶ Mise en application professionnelle des compétences en cours d'acquisition en période d'entreprise</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Motivation du candidat pour s'engager dans une formation</li> <li>▶ Entretien permettant de vérifier la validation des acquis partiels attestés ou non par une procédure formelle de VAE</li> <li>▶ Motivation du candidat pour s'engager dans une formation de longue durée (1 an)</li> </ul>		<p>de charges), de nombreuses personnes en situation de handicap lourd peuvent pratiquer cette activité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attention : certain poste d'accueil sont en station debout.</li> <li>▶ Bonne capacité à gérer les périodes d'activités soutenues (« coup de feu »)</li> <li>▶ Bon équilibre général</li> </ul>
<p><b>Contenu</b></p>	<p>A l'issue de la formation, le bénéficiaire doit être capable de :</p> <p><b>Domaines professionnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pôle 1 Accueil en face à face : première phase de l'accueil – la réponse à la demande – la phase de conclusion de l'accueil</li> <li>▶ Pôle 2 Accueil téléphonique : la prise de contact téléphonique – le traitement des appels</li> <li>▶ 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</li> <li>▶ 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</li> <li>▶ 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</li> </ul> <p><b>Domaines généraux</b> Français - Histoire géographie – Langues (anglais) – Eco/Droit – PSE- Arts plastiques – Seconde langue vivante (Espagnol).</p> <p><b>Entreprise</b> Périodes obligatoires en entreprise : 20 semaines</p> <p><b>Activités transverses :</b> TIC – TRE – Participation à des évènements culturels, Foire de Marseille, évènements sportifs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Préparation des dossiers professionnels –,</li> <li>▶ Préparation et passage du Baccalauréat</li> </ul>		


	<p><b>Rédaction</b></p> <p><i>Françoise MISI</i> Directrice-Adjointe FM</p>	<p><b>Validation/Signature</b></p> <p><i>Jean-François BESSIERES</i> Directeur Général JFB</p>	<p><b>Consultation / Diffusion</b></p> <p><a href="http://www.formationmetier.fr/qualite-etablissement">www.formationmetier.fr/qualite-etablissement</a></p>
---	---	--	--

## DEROULEMENT

<b>Moyens pédagogiques et Accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formateur référent qualifié, issu du milieu professionnel</li> <li>▶ Chargée de relations entreprises en appui pour les Périodes d'Applications en Entreprises et la Dynamique de Recherche de l'Emploi</li> <li>▶ Formateurs (trices) en domaines généraux</li> </ul> <p><b>Tous se réunissent régulièrement afin de permettre au bénéficiaire de se préparer au mieux à l'examen et faciliter son insertion professionnelle</b></p> <p>Des réunions de synthèse sont organisées avec chaque bénéficiaire tout au long du parcours de formation pour suivre la progression selon les objectifs fixés, définir les étapes à venir, les moyens à mettre en œuvre, les aides à mettre en place et faire le point sur le projet professionnel</p>
<b>Modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Contrôle continu des acquis</li> <li>▶ Dossiers Professionnels validant la pratique professionnelle</li> </ul>
<b>Conditions de validation</b>	<p>L'obtention du Baccalauréat de l'éducation nationale est conditionnée par la présentation à l'examen final.</p> <p>L'examen du Bac comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ E1 EPREUVES SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES :             <ul style="list-style-type: none"> <li>E11 Action de promotion-animation en unité commerciale</li> <li>E12 Economie-droit</li> <li>E13 Mathématiques</li> </ul> </li> <li>▶ E2 Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale             <ul style="list-style-type: none"> <li>Etude de cas</li> </ul> </li> <li>▶ E3 EPREUVES PRATIQUES             <ul style="list-style-type: none"> <li>E31 Vente en unité commerciale</li> <li>E32 PSE</li> </ul> </li> <li>▶ E4 EPREUVE DE LANGUES VIVANTES             <ul style="list-style-type: none"> <li>E41 LV1 Anglais</li> <li>E42 LV2 Espagnol</li> </ul> </li> <li>▶ E5 Epreuve de français, histoire-géographie, E.C:             <ul style="list-style-type: none"> <li>E51 Français</li> <li>E52 HG et EMC</li> </ul> </li> <li>▶ E6 Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</li> </ul>

## APRÈS LA FORMATION

<b>Taux de réussite :</b> 2018 : 85% 2019 : 95% 2020 : 100%		<b>Taux d'insertion professionnelle à 12 mois :</b> 2018 : 55% 2019: 68% 2020 : 45% (à la sortie)	
<b>Poursuite des études</b>	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.	<b>Emplois potentiels</b>	Hôte (sse) d'accueil, Hôte (sse) standardiste, Hôte (sse) opérateur/opératrice, Téléconseiller(ère), Agent multiservices d'accueil (hôpitaux), Agent d'accueil, agent d'escale, (domaine du transport), Chargé(e) d'accueil, secrétaire, assistante, ..
<b>Insertion professionnelle</b>	Intervention de la Chargée de Relations en Entreprise à l'insertion professionnelle auprès des entreprises pour favoriser l'accès à l'emploi	<b>Secteurs d'activité</b>	Tous secteurs présentant un accueil : Hôtellerie / Restauration, Commerce, Médical, entreprise de service à la personne, Intérim, Industrie, PME, Sport, Administration : Mairie, CAF, Pôle-Emploi, CPAM, ....

	<b>Rédaction</b>	<b>Validation/Signature</b>	<b>Consultation / Diffusion</b>
	<i>Françoise MISI</i> Directrice-Adjointe FM	<i>Jean-François BESSIERES</i> Directeur Général JFB	<a href="http://www.formationmetier.fr/qualite-etablissement">www.formationmetier.fr/qualite-etablissement</a>

## CONTACTS

► **Directrice Adjointe**

**Françoise MISI**

[fmsi@formationmetier.fr](mailto:fmsi@formationmetier.fr) 06.10.09.27.70

► **Coordinatrice Pédagogique / Chargée d'entreprise**

**Alexandra BONNIN**

[abonnin@formationmetier.fr](mailto:abonnin@formationmetier.fr) 06.63.81.61.17