



BAC PROFESSIONNEL

ACCUEIL-RELATION CLIENTS ET USAGERS (ARCU)

- Salarié sous contrat d'apprentissage : de 16 à 25 ans (accessible dès 15 ans, sous certaines conditions)
- Salarié sous contrat de professionnalisation : à partir de 16 ans

NIVEAU DEMANDÉ

- 3^e générale (pour un BAC en 3 ans)
- CAP ou équivalent de niveau V (pour un BAC en 2 ans)

DURÉE

- Après la 3^e : 3 ans (seconde, première et terminale)
- Après un CAP ou équivalent de niveau V : 2 ans (première et terminale)

RYTHME D'ALTERNANCE CFA / ENTREPRISE

Une semaine sur deux :

- 2 jours CFA / 3 jours Entreprise
- 3 jours CFA / 2 jours Entreprise

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, vous aurez acquis les compétences et les connaissances permettant de devenir un(e) hôte(esse) d'accueil ou un(e) chargé(e) d'accueil qualifié(e) et d'évoluer vers un poste à responsabilités.

QUALITÉS SOUHAITÉES

- Goût du contact et de la relation client
- Sens du service : écoute, amabilité, disponibilité
- Sens de l'organisation
- Rigueur
- Dynamisme, réactivité
- Patience, diplomatie
- Polyvalence

ENTREPRISES D'ACCUEIL

- Entreprises privées ou administrations qui bénéficient d'un espace d'accueil physique et/ou téléphonique
- Transports (gares, réseaux urbains)

PROGRAMME

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- Accueil et communication
- Gestion de la fonction Accueil
- Vente et outils de la vente
- Mathématiques appliquées
- Prévention, Santé, Environnement
- Économie, Droit

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Français
- Histoire, Géographie, Éducation civique
- Langue vivante 1 (Anglais), Langue vivante 2 (Espagnol ou Allemand)
- Éducation artistique
- Éducation physique et sportive

MOBILITÉ EUROPÉENNE

Possibilité de réaliser un stage de mobilité professionnelle dans un pays européen en classe de Première.

MOYENS MIS À VOTRE DISPOSITION

- Espace pédagogique d'accueil :
 - standards téléphoniques
 - caisse enregistreuse
 - banque d'accueil
- Salles informatiques
- Centre de ressources multimédia : un espace de travail, de documentation et d'information au cœur du campus qui compte 13 000 supports et 70 postes informatiques

PERSPECTIVES APRÈS LE DIPLÔME

VIE ACTIVE

- Chargé(e) d'accueil
- Hôte(esse) d'accueil
- Standardiste
- Opérateur / Opératrice

POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Management des Unités Commerciales
- BTS Assistant(e) de Gestion Administrative



Cette formation est accessible sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap.