



## BAC PRO ARCU

### Accueil Relation Clients et Usagers

#### Diplôme de niveau IV

#### Pré-requis : avoir validé la 3ème.

Modalités d'accès :

Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, accès privé, congé individuel de formation, reconversion professionnelle.

#### Le métier d'accueil :

Le titulaire du titre saura :

- **Prendre en charge** des situations de relations interpersonnelles avec un client, un usager ou un opérateur.
- **Réaliser** des opérations commerciales notamment dans la vente de services ou d'opérations administratives.

Selon le secteur d'activité : accueil en entreprise/administration/association, pour assurer l'accueil physique des visiteurs et accueil téléphonique et/ou événementiel lié à des événements ponctuels/ accueil dans les transports pour des missions d'informations, de médiation ou de gestion des flux.

#### Métiers cibles :

**Agent d'Accueil, Hôte(sse) Standardiste, Chargé(e) d'Accueil, Agent Multiservices d'Accueil, Agent d'Accompagnement, Chef d'Equipe, ...**

#### Durée de formation : 2 ans

- Jeudi, vendredi en centre de formation
- Lundi, mardi, mercredi en entreprise



« Au service des Entreprises et du Capital Humain »



[www.afpam-formation.fr](http://www.afpam-formation.fr)

## PROGRAMME :

### Matières scientifiques et techniques

- Economie et Droit
- Mathématiques

### Langues vivantes

- Langue vivante 1
- Langue vivante 2

### Matière facultative

- Langue vivante 3

### Matières professionnelles d'accueil

- Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
- Accueil au téléphone
- Accueil face à face
- Prévention santé environnement
- Analyse et traitement de situations liées à l'accueil

### Matières générales

- Français
- Histoire-géographie
- Education civique
- Education physique et sportive



### CONTACT :

Mme Mélanie BUYCK  
4 rue Jules Méline, 51430 Reims/Bezannes  
Tél : 03.26.86.26.26  
Mail : mbuyck@graf51.fr

Cette formation est financée  
par la REGION GRAND EST.



Datadock