

Bac professionnel

Accueil Relation Clients

Usagers (ARCU)

vincent de paul

Positionné à la lisière des métiers du conseil et des professions commerciales, l'alternant préparant un Bac Professionnel ARCU est en mesure d'apporter à l'entreprise ses compétences générales et professionnelles, notamment en termes de relation client, d'accueil et d'assistance.

Recruter un nouveau collaborateur en Bac Professionnel ARCU engage l'entreprise dans sa démarche de qualité et d'image.



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Pour qui ?

- Jeunes de plus de 16 ans et adultes en projet de réorientation
- Seconde professionnelle validée ou diplôme de niveau 3 : CAP, Certification
- Dossier passerelle de l'établissement d'origine pour les secondes générales
- Dossier de positionnement pour les profils issus de l'enseignement général ou technologique (1^{ère} ou terminale)
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

Dans quelles entreprises ?

- Toutes les entreprises qui reçoivent du public (visiteurs, clients etc.)
- Tous les secteurs professionnels, y compris des structures du secteur public : entreprises du secteur du Tourisme, de la Banque ou des Assurances, les Transports, l'Immobilier, la Grande distribution, le secteur de l'Hôtellerie-Restaurant, les Administrations, les Associations etc

Pour quelles missions ?

- Accueillir du public en face à face ou par téléphone en maîtrisant les outils bureautiques et les outils téléphoniques spécifiques
- Gérer un service accueil, traiter des réclamations et proposer des solutions
- Dans certains cas, commercialiser des services marchands de l'entreprise (être capable de détecter les besoins des clients, présenter les différents services offerts et les vendre), participer à la mise en place d'opérations promotionnelles et suivre la clientèle, traiter l'après-vente et assurer la fidélisation de la clientèle
- Tenir à jour des bases de données
- Gérer le courrier

Et après le Bac ?

- Insertion professionnelle
- Poursuite d'études :
 - BTS Management Commercial Opérationnel
 - BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
 - BTS Gestion de la PME
 - BTS Support à l'Action Managériale
 - Tout autre BTS spécialisé à dominante accueil, relation client : Banque, Assurance, Immobilier

Quelles perspectives professionnelles ?

- Hôte ou Hôtesse d'accueil,
- Chargé(e) d'accueil, standardiste,
- Téléconseiller(e), Télévendeur (euse)

Bac professionnel

Accueil Relation Clients Usagers (ARCU)

vincent de paul

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)
- Etude du dossier scolaire

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable de la commission d'admission
- Obtention d'un contrat en alternance

PÉRIODE D'INSCRIPTION

Du 1 février au 30 septembre de chaque année en fonction des formations et des places disponibles.

LES +

- Coût de la formation pris en charge
- Pas de frais de dossier
- Aide efficace à la recherche d'entreprise (ateliers « Méthodologie de Recherche d'Entreprise », suivi régulier des démarches par le conseiller en formation)
- Centre agréé TOEIC et Certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 1150 heures de cours minimum sur 2 ans : première et terminale

Rythme de l'alternance

- 3 jours par semaine en entreprise.
- 2 jours par semaine en cours au centre de formation

Suivi du parcours de formation

- 2 visites en entreprise par an par le formateur référent.
- Un entraînement permanent aux épreuves orales professionnelles et linguistiques.
- Evaluations semestrielles.

Les enseignements

Enseignement professionnel

- Accueillir en face à face et au téléphone
- Gérer la fonction accueil
- Vendre
- Gérer les activités connexes à l'accueil
- Économie – Droit
- Mathématiques
- Prévention - Santé - Environnement

Enseignement général

- Français
- LVE : Anglais, Espagnol
- Histoire – Géographie - Education civique
- Education physique et sportive
- Arts appliqués et culture artistique

Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée	Coeff
E1 Epreuve scientifique et technique			2
E11 Droit économie	Ecrit	2H30	1
E12 Mathématiques	Ecrit	1H	1
E2 Analyse et traitement des situations liées à l'accueil	Ecrit	4H	4
E3 Situation professionnelle d'accueil			9
E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	Oral	0H40	4
E32 Accueil au téléphone	Oral	0H35	2
E33 Accueil en face à face	Oral	0H45	2
E34 Prévention Santé Environnement	Ecrit	2H	1
E4 Langues vivantes			4
E41 LV1	Oral	0H20	2
E42 LV2	Oral	0H20	2
E5 Français, Histoire, Géographie et Éducation civique			5
E51 Français	Ecrit	2H30	2,5
E52 Histoire Géographie Education Civique	Ecrit	2H00	2,5
E6 Arts appliqués et cultures artistiques	Ecrit	1H30	1
E7 Education physique et sportive	Pratique		1