



BAC PROF. ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

↘ Objectifs

Le titulaire du BAC PRO ARCU possède les compétences nécessaires pour offrir des prestations au public avec un esprit de service ; Il doit accueillir, informer, conseiller, orienter le public et traiter les réclamations.

Ce diplôme prépare à affronter toutes situations d'échanges interpersonnels (de type face à face ou téléphonique) entre un client ou un usager et l'employé chargé de la fourniture du service.

Cette formation demande des qualités d'ordre relationnel, commercial, d'organisation et de gestion, dans des secteurs professionnels variés : services rendus par les administrations ou les entreprises aux particuliers, entreprises publiques ou privées.

Types de postes occupés : Hôtesse d'accueil, chargé d'accueil, télé-conseiller, Agent d'accueil multiservices..

↘ Contenu

Accueil en face à face

Accueil téléphonique

La gestion de la fonction accueil

La vente de produits ou services associé à l'accueil

Activités administratives connexes à l'accueil

Enseignement général

Economie Droit

Français

Histoire-Géographie

Mathématiques

Langues vivantes : Anglais et Espagnol

Arts appliqués

Prévention Santé Environnement

↘ Organisation pédagogique

Formation individualisée.

↘ Financement

Nous consulter

