



### DURÉE

→ 1350 h sur 2 ans en contrat d'apprentissage

→ 1100 h en contrat de professionnalisation

### VALIDATION

Diplôme

Niveau IV

### PUBLIC VISÉ

→ Jeunes de moins de 26 ans titulaire d'un CAP ou BEP ou justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans une activité en rapport avec la finalité du diplôme.

→ Salariés en congé Individuel de Formation

→ Demandeurs d'emploi

### CONDITIONS D'ADMISSION ET PRÉ-REQUIS

→ Candidats ayant accompli au moins la scolarité complète d'une classe de première ou ayant interrompu leurs études, peuvent être admis sur décision du Recteur.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION ET LES METIERS VISÉS

Il s'agit de former de futurs employés chargés de fonction d'accueil diverses mais qui se déclinent en 3 catégories d'activités :

- L'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique.
- L'accueil évènementiel lié à des évènements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses)
- L'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation, de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil, sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

### Fonctions et activités du poste en entreprise, visées à l'issue de la formation :

L'activité du titulaire du BAC ARCU s'exerce dans les secteurs d'activité où l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers, sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité.

### Exemples :

Hôte(sse) d'accueil – Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil

Hôte(sse) opérateur/opératrice – Hôte(sse) évènementiel(le) – Hôte(sse) standardiste

Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère) – Hôte(sse) polyvalent(e), itinérant(e) volant(e)

Agent multiservices d'accueil (hôpitaux) – Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport – Agent d'accompagnement (domaine du transport)).

### VOTRE CONTACT

LAXOU

Marie-Clotilde MULLER

Tél : 03 83 95 36 21

marie-clotilde.muller@lorraine.cci.fr



### MATIÈRES GÉNÉRALES ET SAVOIRS ASSOCIÉS

- Economie Droit
- Dossiers professionnels
- Mathématiques
- Prévention Santé Environnement
- Français
- Histoire Géo et Education civique
- 2 Langues vivantes
- Education Physique et sportive
- Arts appliqués et culture artistique

### LES STRUCTURES D'ACCUEIL

→ Toutes les entreprises relevant de secteurs d'activités très divers : Banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration.

### AVANTAGES POSSIBLES POUR L'ENTREPRISE

Ils sont liés aux mesures favorisant l'insertion par le biais d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation (et selon les mesures en vigueur) : exonération totale ou partielle de charges, rémunération de l'alternant selon un certain pourcentage du smic, formation prise en charge par l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé), ....

### LIEU DE RÉALISATION DE LA FORMATION

Laxou

CCI Formation Lorraine  
3 rue du Mouzon - BP 11019  
54521 LAXOU Cedex

### VOTRE CONTACT

LAXOU

Marie-Clotilde MULLER

Tél : 03 83 95 36 21

marie-clotilde.muller@lorraine.cci.fr