

Formation en apprentissage

Le choix d'une qualification reconnue

BAC PRO ARCU

Accueil Relation Clients et Usagers

Le choix de l'apprentissage

C'est permettre à l'apprenti(e) d'acquérir une formation qualifiante en associant deux lieux de formation :

- **L'entreprise pour 60% du temps.** L'apprenti(e) apprend la pratique du métier, développe les attitudes et les compétences professionnelles,
- **La Maison Familiale Rurale (antenne CFA) pour 40% du temps.** L'apprenti(e) suit un enseignement théorique et pratique. Il acquiert une culture générale et professionnelle.



Le métier

Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs, il assure :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- ou/et l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- ou/et l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains), missions d'information, de médiation et 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.



Débouchés, poursuite d'études

- Hôte(sse) d'accueil et/ou d'événementiel, agent d'escale, télé-conseiller, ...)
- BTS Négociation Relation Clientèle ; BTS Tourisme suivi d'une licence professionnelle



Prérequis à l'entrée en 1^{ère}

- Après une 2^{de} pro ARCU ou commerce
- Après une 2^{de} autre (sur dérogation)
- Avoir le niveau BEP ou être titulaire d'un CAP (sur dérogation)
- Avoir signé un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise
- Ou avoir un autre statut (congé individuel de formation ; congé de reconversion...)

INFO REFORME

Possibilité d'effectuer ce BAC en 3 ans

Conditions : avoir effectué une 3^{ème} ou

une 2nde ET signer un contrat d'apprentissage sur 3 ans

Maison Familiale Rurale La Pinède : www.mfr-marguerittes.com

RD 6086 lieu dit la Granelle, 30 320 Marguerittes

Contact : Mme Jonard 04 66 75 33 39 ou florence.jonard@mfr.asso.fr





Nos partenaires, grandes entreprises

AREVA
EDF
GDF
La Poste

La vie à la MFR

- Un établissement à taille humaine qui garantit proximité et convivialité grâce à un nombre d'élèves limité.
- Les formateurs sont à l'écoute des jeunes pour les guider et les accompagner tant dans leur projet professionnel que personnel.
- Une possibilité d'hébergement et de restauration dans une ambiance conviviale.

L'alternance en entreprise

- La polyvalence du diplôme permet un grand choix de structures d'accueil (*EDF, GDF, AREVA, La Poste, cabinet comptable, association, concession automobile, société d'événementiels, mairie, société de transport, hôtel, opticien, artisans, etc...*).
- Les entreprises démarchées doivent accueillir et gérer un suivi clientèle ou d'utilisateurs.
- Le rythme de l'alternance est : 1 semaine en formation (19 semaines par an) – 1 semaine en entreprise*

L'alternance à la MFR

- Une formation dynamique centrée sur la motivation et l'engagement des jeunes et des adultes qui les accompagnent.
- Une diversité des entreprises d'accueil qui permet des échanges enrichissants entre chaque apprenti.
- La MFR applique une pédagogie active où la formation théorique se fait aussi sur le terrain (participation aux journées portes ouvertes et à diverses actions événementielles, forum emploi en partenariat avec Pôle Emploi, voyage d'étude...)
- L'examen s'effectue sur la base de contrôles continus en cours de formation (65%) et d'un examen ponctuel (35%) à l'issue des deux années de formation.

Enseignement professionnel

- ▶ A1 - L'ACCUEIL EN FACE A FACE
- ▶ A2 - L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
- ▶ A3 - LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL
- ▶ A4 - LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL
- ▶ A5 - LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES A L'ACCUEIL
- ▶ ANGLAIS ▶ ESPAGNOL

Enseignement général : Français; Histoire-Géographie ; Mathématiques ; Économie ; Arts appliqués culture artistique ; Prévention Santé Environnement ; Éducation physique sportive

Témoignages

« En Bac Pro ARCU, nous venons tous de cursus scolaires différents et certains ont repris leurs études après avoir intégré le monde du travail pour avoir un diplôme tout en étant rémunérés.

Cela nous permet d'acquérir une expérience professionnelle enrichissante.

A la MFR, nous avons un bon suivi des formateurs, l'ambiance est conviviale et chaleureuse, il y a une multitude d'offres d'emplois après l'obtention du diplôme; voire l'embauche dans notre entreprise d'accueil. »

Les Bac Pro ARCU 1^{ère} année

« L'apprentissage m'a permis d'acquérir une expérience professionnelle enrichissante. J'ai pu développer des techniques relationnelles qui m'ont permis d'avoir davantage confiance en moi et de devenir autonome. Le fait d'alterner cours et entreprise est d'autant plus motivant. »

Fanny

[...] « J'ai pu grâce à l'apprentissage continuer mes études, obtenir un diplôme, tout en ayant un revenu. »

Sarah