



☀ Présentation du métier - Secteur : Service

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

☀ Les compétences entrepreneuriales

- Maîtrise de l'expression écrite et orale
- Avoir un comportement relationnel adapté
- Sens de l'écoute, de la discrétion, de la politesse et de la courtoisie
- Sens de service (disponibilité, serviabilité, confidentialité)
- Maîtrise des logiciels bureautiques

☀ Perspectives d'évolution

Le titulaire du BAC PRO ARCU peut prétendre à un poste de Chargé(e) d'accueil /Agent(e) d'accueil /Agent(e) d'accueil et d'information/Hôte (esse) d'accueil/Technicien (nenne) d'accueil/Hôte (esse) événementiel/Standardiste/Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère/Réceptionniste/Agent(e) d'escale. Avec les années d'expérience, il (elle) peut évoluer en tant que coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service « accueil » ou « Standard »/superviseur.

☀ Entreprise d'accueil

L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchands ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions. L'accueil peut être une fonction interne de l'organisation et/ou externalisée. Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux.

☀ Les activités du métier

Accueil multicanal (*Information, orientation et conseil*)

Gérer simultanément les activités

Prendre contact avec le public/Identifier la demande/Traiter la demande

Gérer les flux/ Gérer les conflits/Gérer l'information

Gérer les réclamations

Gérer des prestations internes et externes

Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil et au développement de la relation commerciale

Satisfaire et fidéliser le public

Objectifs :

Etre capable d'accueillir, d'informer, de conseiller la clientèle et de vendre les produits et service de l'entreprise

Durée de la formation : 3 ans (Possibilité de réduire le parcours selon le profil du candidat)

Admission :

- Etre âgé(e) de 16 ans à 29 ans révolus
- Etre titulaire du CAP Employé de vente spécialisée option C ou d'un BEP du même secteur ou avoir un niveau de 3^{ème} ou de 1^{ère} générale.

Modalité d'inscription :

Retrait de dossier de Juin à Novembre, après participation obligatoire à la réunion d'information.

Contenu de la formation :**Enseignement Professionnel :**

- Analyse et traitement des situations liées à l'accueil
- Analyse de la fonction accueil
- Accueil au téléphone et face à face
- Prévention – Sante - Environnement

Enseignement Général :

- Langue vivante 1 et 2
- Français – Histoire Géographie – Education Civique
- Mathématiques
- Education Physique et Sportive
- Arts appliqués et Cultures artistiques
- Education physique et sportive
- Economie-droit

Modalité d'évaluation : Devoirs surveillés – Evaluations semestrielles et ponctuelles – Dossier Technique – Etudes de cas - Examen blancs – Oraux

Rythme/Nombre d'heures :

Alternance : 1 semaine au CFA / 1 semaine en entreprise

- en Centre : 1^{ère} année : 560 h 2^{ème} année : 735 h 3^{ème} année : 630 h

Effectif prévisionnel **Min : 8**

Max : 8

Taux de réussite à l'examen 2020

100%

Taux de poursuite d'études 2020

50%

Taux d'insertion Professionnelle

50%

Taux d'interruption en cours de formation (tous motifs confondus)

29%

Personne en situation de handicap :

Pour toute interrogation relative à l'accueil de personne en situation de handicap, contacter le référent handicap « Mme Stéphanie BOISNOIR » : stephanie.boisnoir@cma-martinique.com

Coût de la formation :

Gratuit pour les apprentis de 16 à 29 ans. Prise en charge des coûts par l'OPCO suivant la branche professionnelle. Coût moyen : 2 500 €/ an

Valeur ajoutée du centre de formation :

Inscription des apprentis au concours des métiers au niveau départemental et national

- qualités des installations, le professionnalisme et les résultats dans les métiers de bouche
- l'expérience de gestion de la formation par l'apprentissage depuis près de 45 ans
- la formation de chefs d'entreprise et de personnalités reconnus en Martinique et à l'extérieur