

# ÊTRE DIPLOMÉ AVEC UNE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE



## Le contrat d'apprentissage

Un contrat peut être signé dans

- ◇ le secteur privé (TPE, PME grande entreprise, entreprise d'intérim, association, tous secteurs confondus)
- ◇ le secteur public (mairie, collectivités locales ou territoriales, armée, rectorat, ministères, les établissements publics, hôpitaux...).

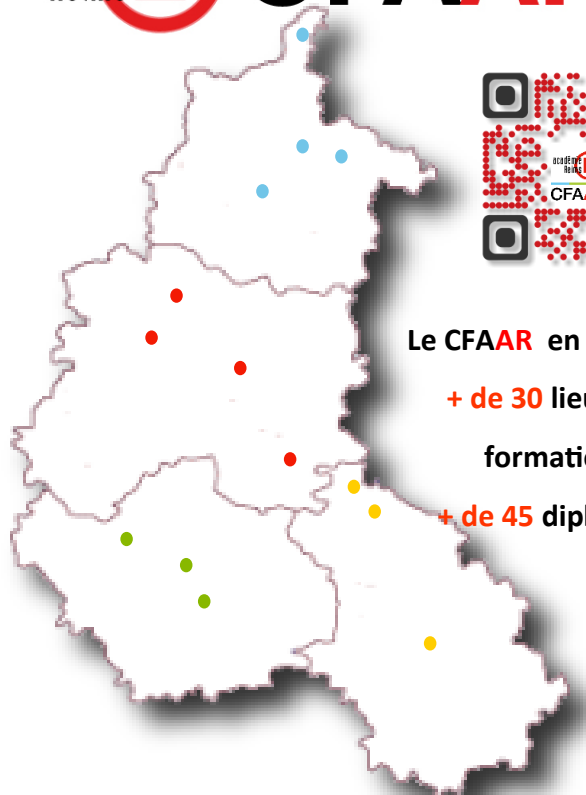
L'apprenti(e) devient un(e) salarié(e) de l'entreprise. Il (elle) est soumis(e) au code du travail et à la convention collective de l'entreprise :

- ◇ 35 heures par semaine
- ◇ période d'essai
- ◇ salaire qui varie en fonction de l'âge et du niveau de formation
- ◇ ...

Pour tous les apprenti(e)s mineur(e)s, des règles spécifiques existent (sur le temps et les conditions de travail).

L'apprenti(e) est suivi(e) en entreprise par son maître d'apprentissage et par le CFA lors de rencontres régulières. Le maître d'apprentissage veille à la bonne intégration de l'apprenti(e), à lui confier des missions qui s'intègrent dans sa formation et à suivre ses résultats. Pour réussir l'alternance, un savoir-être et des qualités d'autonomie, d'organisation, d'assiduité sont nécessaires.

Le CFA peut vous accompagner dans la recherche d'une entreprise. Prenez contact avec nous! DPMV 11-062018



Le CFAAR en chiffres:

- + de 30 lieux de formation
- + de 45 diplômes



**CFA de l'Académie de Reims**  
**11 Rue Jean Jaurès—08200 SEDAN**  
**03 24 27 41 16**  
**cfa@ac-reims.fr - www.cfaar.fr**



**BAC PRO**  
**ACCUEIL ET RELATION**  
**CLIENTS ET USAGERS**



Formé (e) aux techniques relationnelles, il (elle) traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations.

Il (elle) a également des compétences commerciales. Il (elle) connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

Il (elle) maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.

## Les conditions d'accès

Formation ouverte à tous élèves sortant d'une seconde en Bac Pro ARCU.

- Qualités requises : sens de l'organisation, sens relationnel, discrétion, autonome, dynamique...
- Être âgé(e) entre 16 et 30 ans, des dérogations sont possibles (par exemple, avoir 15 ans et sortir de 3ème), renseignez-vous auprès du CFA (Centre de Formation d'Apprentis).
- Avoir signé un contrat d'apprentissage avec un employeur.

## La formation

2 ans en alternance.

Les enseignements sont identiques à la formation initiale sous statut scolaire mais ils sont adaptés au rythme de l'alternance.

L'apprenti est suivi en entreprise par le CFA.

Il n'y a pas de frais de formation.

## Les débouchés

**Poursuite d'études :**

Mention complémentaire Accueil Réception ...

**Métiers :**

Chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller ...

## Le programme

20 semaines de formation par an :

**Enseignement général :**

Mathématiques, Français, Histoire-Géographie, Langues, Education Civiques juridique et sociale, Arts Appliqués et Cultures Artistiques et Education Physiques et Sportives.

**Enseignement professionnel :**

Procédure d'accueil, accueil téléphonique, rédaction et diffusion de messages, gestion de la documentation, audit de communication logiciels liées à la gestion de l'accueil informatique, économie droit et prévention santé environnement.

## Les sites de formation

### Lycée Simone Veil

Rue Jean de La Fontaine 08000 Charleville-Mézières

**03 24 33 03 10**

[www.lp-etion.ac-reims.fr](http://www.lp-etion.ac-reims.fr)

### Lycée Gabriel Voisin

6 chemin des Champs de la Loge 10000 TROYES

**03 25 83 27 83**

[www.lp-gabriel-voisin.ac-reims.fr](http://www.lp-gabriel-voisin.ac-reims.fr)

### Lycée Joliot Curie

4 rue Joliot Curie 51000 REIMS

**03 26 06 03 11**

[www.lyceejoliotcurie-reims.fr](http://www.lyceejoliotcurie-reims.fr)

# BAC PRO

# ACCUEIL ET RELATION - CLIENTS ET USAGERS