

Formation en alternance

# BAC PRO ARCU (Accueil Relation Clients et Usagers)

en 2 ans

Préparant au métier de :  
Commercial en gare (H/F)

## PUBLIC CONCERNE

Être âgé de 16 ans minimum à 29 ans maximum au moment de la signature du contrat (sauf en cas de reconnaissance de qualité de travailleur handicapé).

## PREREQUIS

- Être titulaire d'un BEP VAM (Vente Action Marchande) ou BEP MRCU (Métier Relation Client Usager) ou tertiaire, d'un CAP employé de commerce ou employé vente option c (service à la clientèle) ;
- D'une 2<sup>nd</sup>e ou 1<sup>re</sup> générale ou technique de préférence en relation avec les métiers du service et du commerce.

## CONTENU

Les cours permettant l'acquisition du diplôme seront dispensés par le CFA FERROVIAIRE au Lycée edgard QUINET (75009). Les périodes en milieu professionnel se feront dans les entreprises partenaires du CFA Ferroviaire (SNCF)

Des formations spécifiques appelées « Modules Ferroviaires » seront réalisées à l'Institut de Formation SNCF Transilien, ces modules seront effectués pendant les périodes en milieu professionnel.

La classe est une classe dédiée, constituée de 26 alternants maximum.

Les périodes d'alternance sont généralement de 2 semaines.

## DUREE

2 ans.

## CENTRES DE FORMATION PARTENAIRES

Le Lycée edgard QUINET 63 Rue des Martyrs, 75009 Paris

L'UTN (Université de formation Transilien) 275 avenue du Président Wilson 93210 Saint-Denis

## TARIFS

Cette formation est gratuite et rémunérée. Pendant cette formation, les alternants ont le statut d'apprentis, à ce titre, ils touchent une rémunération établie aux règles légales de l'apprentissage.

LA FORMATION

# LE METIER



Des missions multiples, au contact des clients. Dans une exigence constante de qualité, vous assurez les différents aspects du service offert aux clients : de l'information à la gestion de situations délicates. En gare, toujours au contact des voyageurs, vous veillez à les accueillir, les orienter et les informer.

En charge de faire connaître et de vendre les produits et services offerts par SNCF, vous assurez également le service après-vente. En cas de situation perturbée, vous êtes responsable de l'information aux voyageurs : annonces sonores, etc.

## COMMENT POSTULER ?



Pour accéder à cette formation, il faudra donner satisfaction :

- à l'examen du dossier de candidature ;
- à des tests psychotechniques ;
- à un entretien de motivation ;
- aux jeux de rôle ;
- à une visite médicale.

Pour s'inscrire, rendez vous sur : [www.cfa-ferroviaire-idf.fr](http://www.cfa-ferroviaire-idf.fr)

