

> La FORMATION

La formation au BAC PRO Accueil - Relation Clients et usagers se déroule sur 2 ou 3 ans.
Les cours sont dispensés de septembre à juin.
Le volume horaire est de 35 h par semaine.

Durée de la formation (sur 3 ans) :
1 850 h au CFA Commerce, le reste en entreprise
5 semaines de congés payés/an

Programme :

Enseignement général

- français
- histoire/géographie
- mathématiques
- anglais
- espagnol
- éducation physique et sportive
- arts appliqués
- PSE (présentation, santé, environnement)

Enseignement professionnel

- accueil physique et téléphonique
- vente de services ou produits associés à l'accueil
- gestion de la fonction accueil et activités administratives connexes à l'accueil
- économie, droit

> Les MISSIONS de l'apprenti(e) dans l'entreprise

> Accueillir

- gérer les contacts avec la clientèle (face-à-face et téléphone)
- informer et orienter

> Vendre

- vendre un service
- traiter et suivre les réclamations
- suivre et fidéliser la clientèle

> Organiser et suivre la clientèle

- organiser matériellement l'accueil
- réaliser les travaux administratifs : devis, factures, courriers, enquêtes, consultation de dossiers techniques et/ou financiers...
- rédiger les messages professionnels courants

> Les aVANTAGES pour l'entreprise

> Exonérations

- entreprises de moins de 10 salariés : exonération des cotisations patronales d'origine légale ou conventionnelle (sauf accident de travail)
- entreprises de 11 salariés et plus : exonération des cotisations patronales de sécurité sociale (sauf accident de travail)

> Aides financières de la Région Poitou-Charentes

Ces aides forfaitaires sont attribuées à tout employeur d'apprenti, implanté en Région Poitou-Charentes.

- CAP : 1 400 euros/an
- Bac Pro 3 ans : 1 400 euros la 1^{ère} année, puis 1 700 euros la 2^e et la 3^e année
- Bac Pro 2 ans : 1 700 euros/an
- BTS : 1 700 euros/an
- Crédit d'impôts : 1 600 euros

> Rémunération

Elle est calculée en pourcentage du SMIC

	1 ^{ère} année	2 ^e année	3 ^e année
16-17 ans	25 %	37 %	53 %
18-20 ans	41 %	49 %	65 %
21-26 ans	53 %	61 %	78 %

> L'ADMISSION

> Qualités requises

- contact humain, qualité d'accueil
- dynamisme, qualité d'écoute
- esprit d'équipe, sens du service (serviabilité, disponibilité)
- sens de l'organisation

> Conditions d'admission

- moins de 26 ans
- être issu(e) de 3^{ème} ou de seconde, titulaire d'un CAP/BEP ou être issu(e) d'une 1^{ère} générale

> Démarches

- dossier de candidature adressé sur demande
- entretien individuel
- recherche d'une entreprise d'accueil

■ L'admission n'est possible qu'après signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise

les plus du **cfa** commerce de Saintes



> Un **internat** confortable

- > Si le lieu d'habitation de l'apprenti(e) est éloigné de Saintes, celui-ci peut bénéficier d'un hébergement dans les locaux du CFA (chambre à 3 lits, bureau, cabinet de toilette et douche)

> La **restauration** sur place

- > Un self-service et une cafétéria sont à disposition dans les locaux du CFA, midi et soir

> Un **centre** de **documentation** performant

- > Un centre de documentation et d'information met à la disposition des apprentis et des entreprises une bibliothèque multimédia, des connexions internet wi-fi, 50 abonnements à des revues professionnelles et une large documentation technique et juridique. Le CFA Commerce de Saintes possède un fonds documentaire parmi les plus riches de Poitou-Charentes

> Une **Cellule Emploi**

- > Après l'obtention du diplôme, la Cellule Emploi suit l'apprenti et le prépare à son insertion professionnelle par :
 - des cours de techniques de recherche d'emploi
 - la rédaction de CV et de lettres de motivation
 - des simulations d'entretiens d'embauche
 - la transmission d'offres d'emploi

Chaque année, 700 apprentis sont formés au CFA Commerce de Saintes :

- > CAP Employé de commerce multispécialités
- > CAP Employé de vente spécialisée
- > BAC PRO Vente
- > BAC PRO Commerce
- > BAC PRO Accueil, relation clients et usagers
- > BTS Professions immobilières
- > BTS Assistant de gestion PME-PMI
- > BTS Management des unités commerciales
- > CAP Fleuriste
- > BP Fleuriste
- > BP Préparateur en pharmacie

Contact



CFA Commerce de Saintes

Contact jeunes : Ludovic Dantonny
Contact entreprises : Carole Dangaly
11 Rue de l'Ormeau de Pied
17112 Saintes cedex

Tél. : 05 46 97 28 70
Fax : 05 46 97 28 77
l.dantonny@rochefort.cci.fr
www.cfa-commerce.com

