

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

ACCUEIL RELATION CLIENT USAGER (ARCU)

22 semaines de stage



LA FORMATION

- Accueil en entreprise, administration ou association (accueil physique et téléphonique)
- Accueil évènementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses)
- Accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) caractérisé par des missions d'informations, de médiation et de gestion de flux
- En complément de ces activités d'accueil, réalisation d'opérations commerciales (vente de services) ou opérations de secrétariat

LE CONTENU DE LA FORMATION

DES ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Français, Histoire Géographie, Éducation à la citoyenneté, LV1 - Anglais, LV2 - Italien ou Espagnol, Mathématiques, Arts appliqués et cultures artistiques, Éducation physique et sportive, Accompagnement personnalisé

DES ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

Démarche commerciale, Techniques relationnelles, Méthodologie de projet, Organisation et communication, Economie et Droit, Enseignements généraux liés à la spécialité, Prévention Santé Environnement, Activité de projet

LES QUALITÉS

- Bonne maîtrise du français
- Bon niveau en langues vivantes
- Bonne présentation corporelle et vestimentaire
- Sens du contact, de l'accueil et de l'organisation

CONDITIONS D'ADMISSION

& DURÉE DE LA FORMATION

- Accessible après une troisième générale de collège ou une seconde de lycée général et technologique
- Trois années (une formation polyvalente en seconde « tertiaire commercial » MRCU (Métiers Relation Client Usager) une spécialisation en première et terminale)

DÉBOUCHÉS

- Hôtesse, chargé(e) d'accueil, agent multi-services, télé conseiller(e), agent de comptoir, d'escale
- Dans les banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie restauration

POURSUITE D'ÉTUDES

La finalité du bac professionnel est l'entrée dans la vie active, mais les meilleurs élèves, avec une forte motivation, peuvent faire une demande de poursuite d'études en :

- BTS Assurances, BTS Immobilier,
- BTS Négociation Relation Clientèle,
- BTS Assistant de Direction, banque,
- BTS Assistant PME-PMI

