

## BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATIONS CLIENTS ET USAGERS (A.R.C.U.)

### Recrutement :

- 3<sup>ème</sup> de Collège, 3<sup>ème</sup> MDP6.
- Motivation pour les métiers de l'accueil et de la communication.
- Entretien du jeune et de la famille.



### FORMATION EN 3 ANS

Le titulaire de ce diplôme de niveaux 4 travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Il peut exercer son activité, par exemple, dans le service relations clientèle ou à l'accueil d'une entreprise, dans une grande société prestataire de services, dans l'administration ou dans le domaine du Tourisme et de l'hôtellerie. Il occupe des fonctions d'accueil, d'assistance et de vente de services.

### Formation :

#### Domaine Général :

- Français, Histoire-Géographie
- Mathématiques,
- Anglais, Espagnol,
- Arts Plastiques
- Education physique et sportive

#### Domaine Professionnel :

- Accueil Physique et Téléphonique,
- Gestion des Activités administratives
- Suivi de clientèle et prospection
- Vente
- Economie et droit
- PSE Prévention Santé Environnement

### Période de Formation en Milieu Professionnel : (PFMP)

(22 semaines sur 3 ans)

- Activités événementielles tout au long de l'année.

### Poursuite d'étude :

- Mention Complémentaire Accueil réception.
- BTS Négociation, relation client
- Autres BTS du secteur Tourisme et Vente.

### Débouchés Professionnels :

Formé aux techniques relationnelles, le titulaire du Bac Pro A.R.C.U. peut répondre aux demandes en face à face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations.

Il a également des compétences commerciales ; ainsi il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services. Enfin, il possède des compétences en économie et droit.

Il pourra occuper des postes d'hôte/hôtesse d'accueil, agent d'accueil et de conseil, chargé de clientèle dans le secteur du tourisme, des transports, et dans les collectivités territoriales..

