

# BAC PRO 3 ANS ARCU

## ACCUEIL RELATION CLIENTELE USAGER



### ➤ Profil

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

### ➤ Qualités requises

- Goût pour les contacts humains et le travail en équipe
- Qualités d'écoute, de diplomatie
- Sens de l'organisation
- Bonne expression orale
- Tenue et comportement adaptés aux exigences de l'emploi
- Capacités d'adaptation aux rythmes commerciaux et saisonniers

### ➤ Emplois

Hôte(sse) d'accueil/Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil

Hôte(sse) opérateur/opératrice

Hôte(sse) événementiel(le)

Hôte(sse) standardiste, standardiste

Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)

Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)

Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)

Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)

Agent d'accompagnement (domaine du transport)

### ➤ Conditions d'accès

Sortie de 3<sup>ème</sup> (générale, DP3, prépa pro, MGI)

### Etablissement de formation

Lycée des métiers Jean Lurçat

4 rue Ludovic Arrachart

69008 LYON

Tél 04.72.78.01.60

Fax 04.78.75.06.54

[0690045z@ac-lyon.fr](mailto:0690045z@ac-lyon.fr)



Accès par métro, tramway, bus



### ➤ Poursuite d'études

- BTS Management Unités Commerciales
- BTS Négociation et Relation Clients
- BTS Assistant(e) de gestion PME-PMI
- BTS Assistant(e) de Manager

### ➤ Contenu de la formation

Formation en **3 ans**.

La classe de seconde MRCU comporte **3 options** : **Commerce, Service/Accueil et Vente** (le Lycée Jean Lurçat propose les 2 premières).

**Attention** : la classe de 2<sup>nde</sup> MRCU est une 2<sup>nde</sup> prenant en compte le programme des 3 options, mais celle choisie en début de formation est déterminante pour la suite (obtenir un Bac Commerce, un Bac Accueil Relation Clientèle Usager ou un Bac Vente).

Le Bac Pro ARCU est préparé sur la base de **3 champs d'activités** :

- Accueil et information du client ou de l'utilisateur
- Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers
- Conduite d'un entretien de vente ou présentation de l'offre en face à face

### ➤ Formation en milieu professionnel

**22 semaines** sur les trois années de formation au sein de différents types d'organisations :

- Sociétés commerciales
- Sociétés de services
- Administration, associations

### ➤ Certification intermédiaire BEP MRCU

➤ Possibilité d'effectuer une période de formation en milieu professionnel de **3 semaines en Allemagne**