

LYCÉE

PROFESSIONNEL
ANATOLE
DE MONZIE

>> Baccalauréat professionnel

Diplôme de niveau IV
préparé en 3 ans après
une classe de 3ème.

Ce diplôme prépare aux métiers de chargé d'accueil, chargé de clientèle, d'hôte ou hôtesse d'accueil, de standardiste dans les secteurs de la grande distribution, du tourisme (hôtels, offices...), de la santé, des transports, de l'immobilier.

La mission globale consiste à :

- Accueillir, aider et conseiller la clientèle ou les usagers
- Assurer le suivi d'une offre de service et traiter les réclamations
- Effectuer des prestations au public avec un esprit de service

Pour mener à bien ces activités, le titulaire du BAC PRO ARCU gère des fichiers informatiques, exploite et actualise la documentation.

Pour rendre compte, il établit des statistiques, des études de satisfaction. Il fait des propositions pour améliorer les services rendus.

ARCU

Accueil-Relations Clients-Usagers

Vos qualités

- Sens de l'écoute
- Politesse, courtoisie
- Bonne résistance au stress
- Réserve, discrétion, confidentialité

La formation (horaires indicatifs)

Enseignements généraux

(Français, Histoire & Géographie, Mathématiques, deux langues vivantes, EPS, Arts appliqués) 13H30

Enseignements professionnels

(Vente, gestion, économie-droit) 13H30

Accompagnement personnalisé

02H30

Périodes de formation en milieu professionnel

22 semaines obligatoires réparties sur les 3 ans

Certification intermédiaire

En cours de scolarité (classe de seconde et de première) les élèves s'inscrivent au BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers (niveau V).

Poursuites d'études

BTS Assistant de gestion PME, BTS Management des Unités Commerciales ou BTS Négociation Relations Clients

Compléments sur la formation du BCP ARCU :

Les activités professionnelles :

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, ...)

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.

Les emplois concernés sont nombreux et prennent des dénominations différentes: Hôte(sse) d'accueil, Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil, Hôte(sse) opérateur/opératrice, Hôte(sse) événementiel(le), standardiste, Télé-hôte (sse), télé-conseiller(ère), Agent multiservices d'accueil (hôpitaux), Agent d'accompagnement ou d'escale (domaine du transport)

Les PFMP (Périodes de Formation en Milieu Professionnel) :

Elles se déroulent obligatoirement au sein d'organisations qui ont une activité d'accueil dans un ou plusieurs des domaines suivants : accueil sédentaire, accueil dans les transports, accueil en événementiel.

Le règlement d'examen :

| Épreuves | Mode | Coefficient |
|---|--------------------------|------------------|
| E1 Epreuve scientifique et technique E11 : Economie-droit E12 : Mathématiques | Ecrit CCF | 1 1 |
| E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil | Ecrit | 4 |
| E3 Situation professionnelle d'accueil E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration E32 : Accueil au téléphone E33 : Accueil en face à face E34 : Prévention santé environnement | CCF CCF CCF CCF | 4 2 2 1 |
| E4 Epreuves de langue vivante E41 Langue vivante 1 E42 Langue vivante 2 | CCF CCF | 2 2 |
| E5 Epreuve de français, histoire-géographie et éducation civique E51 : Français E52 : Histoire-géographie et éducation civique | Ecrit Ecrit | 2.5 2.5 |
| E6 Epreuve d'arts appliqués | CCF | 1 |
| E7 Epreuve d'éducation physique et sportive | CCF | 1 |
| Epreuve facultative de langue vivante | Oral | |