



BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ARCU

ACCUEIL RELATION CLIENTS & USAGERS

(Première et Terminale)

Le titulaire du Bac Pro Accueil Relation Clients & Usagers exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

Niveau requis

Dès la seconde **M.R.C.** (Métiers de la Relation Clients) ou une seconde générale avec récupération de modules.

Qualités requises

- Sens du contact, de l'écoute et de la communication,
- Courtoisie, présentation soignée,
- Souci de la qualité,
- Discrétion, confidentialité,
- Sens de l'organisation,
- Sens des responsabilités et esprit d'initiative, réactivité,
- Maîtrise deux langues étrangères,
- Acceptation d'horaires variables.

Période de Formation en Entreprise

La durée globale des P.F.E. serait de 23 semaines, les élèves réparties de la façon suivante :

- année 1 = 7 semaines (3+4),
- année 2 = 8 semaines (4+4),
- année 3 = 8 semaines (4+4).

Les Entreprises d'accueil

Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers. Il peut exercer son activité dans :

- Un service relations clientèle d'une grande Entreprise,
- Une petite société prestataire de services aux particuliers : *assurances, hôtellerie, restaurations, immobiliers, distribution...*,
- Une administration,
- Les Collectivités locales,
- Les Organismes publics,
- Les Associations,
- Les Mairies, Caisses Primaires d'Assurance Maladie, d'Allocations Familiales,
- Les hôpitaux, Poste,
- Les transports collectifs (gares, aéroports, réseaux urbains),
- Les offices de tourisme, services culturels.

Et après ?

**** Vie Active**

Le titulaire du BAC Pro ARCU peut devenir :

- Hôte(sse) d'accueil,
- Agent d'escale,
- Chargé d'Accueil,
- Agent d'accompagnement,
- Télé-conseiller,
- Hôte(sse) événementiel, tourisme, culture, transports collectifs, grande distribution service santé, tourisme.

**** Poursuite d'études**

➤ **BTS**

- Professions Immobilières,
- Assistant de Manager,
- Tourisme,
- Accueil Réception,
- Négociation Relation Clientèle (NRC),
- Management des Unités commerciales (MUC).

➤ **MC (mention complémentaire)**

- Assistance, Conseil, Vente à distance.