



MYRIAM

Lycée professionnel et
Lycée technologique privés



Formation BAC pro



Accueil

BAC PRO ACCUEIL
RELATION CLIENTS ET USAGERS

Formation BAC pro ARCU



**> BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS (ARCU)
SECTION EUROPÉENNE (Anglais - Espagnol)**

> OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire d'un Bac Pro Accueil - Relation Clients et Usagers travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Sa mission d'accueil est complétée par des missions d'assistance, de conseil, d'information et de gestion des flux. Premier interlocuteur des visiteurs, il représente l'image de l'entreprise qui l'emploie.

Formé aux techniques relationnelles, il sait répondre aux demandes en face à face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations.

En complément à ces activités, il est amené à réaliser des opérations commerciales et administratives.

> ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Français - Mathématiques - Langues vivantes : Anglais et Espagnol
Histoire - Géographie - Éd. civique - Arts appliqués et Culture artistique - Éducation Physique et Sportive

**> Périodes de formation en
Milieu Professionnel**

- 22 semaines réparties sur les trois années

Possibilité d'effectuer en classe de 1^{ère} un stage dans l'Union Européenne (Espagne, Bulgarie, Irlande, Grèce ou Pologne).

> ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- **Accueil en face à face et au téléphone - Gestion de la fonction accueil - Vente de services ou de produits associés - Activités administratives connexes à l'accueil - Droit / Économie - Gestion de projet - D.N.L. (Discipline Non Linguistique) - Prévention Santé Environnement - Accompagnement personnalisé**

**Certification intermédiaire au cours de la 1^{ère}
BAC PRO (validation CAP ou BEP)**

> POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Communication des entreprises - BTS Assistant manager - BTS Assistant PME-PMI - BTS Négociation relation client - BTS Management des unités commerciales - BTS Assurances - BTS Professions immobilières - BTS Ventes et productions touristiques - BTS Technico-commercial.

> DÉBOUCHÉS

- Chargé(e) d'accueil - Assistant(e) clientèle - Hôte(sse) événementiel(le) - Télé-conseiller(ère) - Réceptionniste Standardiste - Agent d'escalier

