

Accueil Relation Clients/Usagers - ARCU Bac en 3 ans

30 places

NIVEAU :

- A l'issue de la classe de 3^{ème}, après un CAP du même secteur (le bac peut se faire alors en 2 ans)

QUALITÉS NÉCESSAIRES :

- Sens du relationnel et de la communication
- Qualités rédactionnelles, expression orale
- Intérêt pour les langues vivantes
- Ecoute, ouverture aux autres, aptitude à la négociation

5 AXES DE TRAVAIL :

- Accueil en face-à-face
- Accueil téléphonique
- Gestion de l'accueil
- Vente de services et de produits associés
- Activités administratives



DEBOUCHES ET POURSUITE D'ETUDES :

- hôte/esse d'accueil (ex : salons, foires, réceptions... mais aussi hôpitaux, transports...)
- standardiste, télé-conseiller
- conseiller clientèle/écoute client
- Mention Complémentaire (MC) Accueil dans les transports, Accueil-Réception
- BTS Gestion de la PME, MUC, Négociation et digitalisation de la relation client, Tourisme...

CONTENUS DE LA FORMATION

27,5 h/semaine	
Domaine professionnel	Domaine général
Vente – Economie-Droit	Maths - Lettres/Histoire – Anglais - LV2 – EPS - Arts Appliqués
14h00	14h00



Période de formation en milieu professionnel (22 semaines) :

- en 1^{ère} année : 2 x 3 semaines
- en 2^{ème} année : 2 x 4 semaines
- en 3^{ème} année : 2 x 4 semaines