

BACCALURÉAT PROFESSIONNEL EN 3 ANS

ACCUEIL

RELATION CLIENTS USAGERS



OBJECTIF DE LA FORMATION

La mission du titulaire d'un BAC PRO A.R.C.U est en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers. Il travaille indifféremment dans les entreprises (PME, groupes), les administrations et les associations.

Il a des fonctions d'accueil, d'assistance et de traitement de la demande des clients. Il connaît les techniques relationnelles :

- Répondre aux demandes en face à face ou par téléphone.
- Evaluer la satisfaction de l'interlocuteur.
- Traiter les réclamations.

Il a également des compétences commerciales. Il connaît le processus de vente et la gestion de la clientèle :

- Faire un argumentaire de vente
- Les fichiers de prospects, de clients, de produits.

Il a également des compétences en marketing, actions publicitaires, économie et droit.

POURSUITES D'ÉTUDES

- BTS Négociation Relation Client
- BTS Assistant de gestion PME-PMI
- BTS Management des Unités Commerciales
- BTS Technico-commercial
- BTS Ventes et productions touristiques
- BTS Communication des entreprises
- BTS Assurances
- BTS Professions immobilières...

«*« Etablir et faciliter la relation de communication »*»

ACCÈS À LA FORMATION

- 3ème de Collège
- 3ème Préparatoire à l'Enseignement Professionnel
- Seconde générale et technologique

CONTENU DE LA FORMATION

Enseignement Général

Français
Histoire-Géographie-Enseignement Moral et Civique
Mathématiques
Langues vivantes :
Anglais/Espagnol
Education artistique
Education Physique et Sportive
Section Européenne : Anglais ou Espagnol

Connaissance et savoir-faire spécifiques à l'univers du service

Techniques de communication
Organisation
Gestion commerciale
Droit
Economie

FORMATION EN ENTREPRISE

Périodes de formation en milieu professionnel.
Possibilité de stage à l'étranger.

22 semaines réparties sur les 3 années

Le suivi de l'élève est assuré par l'équipe des professeurs et le tuteur de l'élève.

MÉTIER VISÉS

- Chargé(e) d'accueil
- Assistant(e) clientèle
- Hôte(sse) évènementiel(le)
- Télé-conseiller(ère)
- Réceptionniste
- Standardiste
- Agent d'escal
- Agent multi services (Hôpitaux, administrations...)