



# ACCUEIL BAC PRO 3 ANS

Etablir et faciliter la relation de communication

## ACCES A LA FORMATION

- 3<sup>ème</sup> de Collège
- 3<sup>ème</sup> Prépa-Métiers
- Seconde générale et technologique



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

La mission du titulaire d'un BAC PRO ARCU est en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs. Il travaille indifféremment dans les entreprises (PME, Grandes entreprises), les administrations et les associations.

Il occupe des fonctions d'accueil, de conseil et de traitement de la demande des clients et des utilisateurs. Il doit maîtriser les techniques relationnelles : répondre aux demandes en face à face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur et savoir traiter les réclamations.

Il a des compétences commerciales : connaître le processus de la vente et la gestion de la clientèle, faire un argumentaire de vente, gérer les fichiers de prospects de clients et de produits/services.

Il a également des compétences en marketing / communication, et des connaissances en économie et droit.

## POURSUITES D'ÉTUDES

- BTS NRDC Négociation et Digitalisation de la relation clients
- BTS SAM Support à l'Action Managériale
- BTS MCO Management Commercial Opérationnel
- BTS Technico-commercial
- BTS Tourisme
- BTS Communication
- BTS Banque
- BTS Immobilier
- BTS Commerce International



## CONTENU DE LA FORMATION

- ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL :
  - Français
  - Histoire-Géographie
  - Mathématiques
  - Langues vivantes : Anglais/Espagnol
  - Arts plastiques
  - Education Physique et Sportive
  - Section Européenne : Anglais ou Espagnol

- ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL :
  - Accueil et Gestion Vente
  - Droit /Economie

- PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL (PFMP)
  - 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) événementiel (le)
- Télé-conseiller(ère)
- Réceptionniste
- Standardiste
- Agent d'escalier
- Agent multi services (Hôpitaux. Administrations ...)

## • OPTION SECTION EUROPEENNE

DISCIPLINE NON LINGUISTIQUE

\*Langues proposées : ANGLAIS/ESPAGNOL

\*Objectifs : - Découvrir les cultures européennes

- Améliorer le niveau de langue orale et la communication
- Acquérir un vocabulaire professionnel en langue étrangère

\*Option : 2h de cours supplémentaires par semaine :

- 1h langue en contexte quotidien vie courante
- 1h DNL langue en contexte professionnel.