



# BACCALURÉAT PROFESSIONNEL ARCU :

## Accueil Relation Clients et Usagers

Qui ?

☞ Elèves de 3<sup>ème</sup> issus de collège



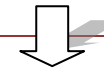
Quelles  
Qualités

- ☞ Esprit de service : disponibilité, serviabilité, souci de la qualité
- ☞ Facultés de communication et d'écoute : empathie réserve et discrétion, politesse et courtoisie.
- ☞ Capacités d'adaptation, de travail en autonomie.
- ☞ Sens de l'organisation, de l'initiative et de l'anticipation



Quelles  
Missions

- ☞ Accueillir les clients et usagers en face à face
- ☞ Assurer l'accueil téléphonique
- ☞ Gérer son espace de travail
- ☞ Traiter les courriers, les réservations, les prestations de services
- ☞ Mettre en œuvre des techniques de commercialisation.



Quelles  
Entreprises ?

- ☞ Période de formation en milieu professionnel de 22 semaines sur trois ans de formation
- ☞ Les administrations, la poste, les entreprises de distributions, de transports collectifs, les banques, les services de santé, de culture, de loisirs, de tourisme, d'hôtellerie-restauration...



Et après ?

- ☞ Vie active : Hôte(sse) d'accueil, standardiste, télé-conseiller(ère), agent d'escale...
- ☞ Poursuite d'étude en BTS Vente et production touristique, BTS banque ou assurance...Mention complémentaire « accueil réception tourisme et services »

Où ?

**LYCÉE DES MÉTIERS PAUL PAINLEVÉ**

5, rue de la Montagne 92400 COURBEVOIE

(Proche de la Défense, très bien desservi par les transports,...)

☎ 01.46.91.96.80 📠 01.46.91.96.85 ce.0921625s@ac-versailles.fr