



Lycée de l'Hautil - 1 rue Gabriel Fauré
95280 Jouy Le Moutier - 01.34.32.71.71

Baccalauréat Professionnel Accueil, Relations, Clients, Usagers (ARCU) formation en 3 ans

Le Baccalauréat Professionnel ARCU est ouvert aux élèves de 3ème qui souhaitent s'orienter en 3 ans vers les métiers de l'accueil et du service aux clients et aux usagers.

Qualités requises

- Le sens du contact et du relationnel
- Le sens de l'écoute
- Courtoisie et politesse
- Sens du service : disponible, serviable, mobile
- Sens de l'organisation
- Maîtriser une langue étrangère

Les métiers

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé d'accueil
- Standardiste
- Agent d'accueil, agent d'escale
- Télé-conseiller...

Une formation sur 3 ans

- En milieu scolaire : **30 heures hebdomadaires**, dont la moitié en enseignement professionnel
- **22 semaines obligatoires** de période de formation en milieu professionnel, réparties sur les 3 années
- **Certification intermédiaire** niveau V - **BEP MRCU** (Métiers des Relations Clients Usagers)

AU LYCEE

EN ENTREPRISE

Enseignement Général :

- ✗ Français
- ✗ Histoire-Géographie
- ✗ Anglais
- ✗ Espagnol
- ✗ Mathématiques
- ✗ Arts Appliqués
- ✗ EPS

Enseignement Professionnel :

- ✗ Vente de services ou produits associée aux services
- ✗ Accueil en face à face et au téléphone
- ✗ Economie – Droit
- ✗ Gestion de la fonction d'accueil
- ✗ Prévention Santé Environnement

Pour approfondir, un accompagnement personnalisé est prévu dans les deux secteurs d'enseignement.

Des équipements, pour une formation en situation réelle :

- ✗ Le laboratoire de communication (banque d'accueil, téléphone, matériel de guidage et d'information, salle d'attente...)
- ✗ Des salles informatiques reliées en réseau.

Les objectifs :

- Connaître le monde de l'entreprise et les administrations
- Acquérir une expérience professionnelle
- Mettre en pratique ses connaissances
- Apprendre toutes les facettes du métier

Des secteurs d'activité très variés :

- Grandes entreprises
- Grandes surfaces spécialisées
- Administration
- Hôtellerie
- Culture...

Les organismes d'accueil



Les poursuites d'études

- BTS Management des unités commerciales
- BTS Négociation Relation Clientèle
- Services et prestations du secteur sanitaire et social
- Professions immobilières
- Université