



**SIMONE WEIL**  
Lycée Professionnel

6 rue Delizy, 93 500 Pantin  
Tél : 01 48 10 39 00  
Fax : 01 48 44 00 91

## *LE BAC PRO ARCU*

*Accueil Relation  
Clients et Usagers*



### *Les enseignements généraux*

Enseignements généraux pour la moitié de l'emploi du temps :

- Français, histoire géographie,
- Mathématiques,
- 2 Langues vivantes ; anglais et espagnol
- La prévention santé et environnement,
- Les arts appliqués,
- L'EPS.

### *Les enseignements professionnels*

Enseignements relatifs à l'accueil pour l'autre moitié de l'emploi du temps :

- L'accueil des personnes en face à face
- L'accueil téléphonique
- La gestion de la fonction accueil
- La vente de services ou de produits associée à l'accueil
- Les activités administratives connexes à l'accueil

### *Les périodes de formation en milieu entreprise*

- Les stages en entreprise sont évalués et comptent pour l'examen.
- Les 22 semaines de stage sont obligatoires et commencent dès la seconde ; si l'élève ne les totalise pas en entier son diplôme ne sera pas validé.

### *Les examens*

#### **Le baccalauréat**

- La majorité des épreuves se passe en CCF (contrôle en cours de formation) pendant l'année de première et de terminale.
- 5 épreuves ponctuelles se passent au mois de juin de la terminale.

#### **Un BEP en certification intermédiaire**

- En 1ère les élèves vont passer parallèlement le **BEP** Métiers de la relation clients et usagers.

## Présentation du métier

Le titulaire d'un bac pro Accueil Relation Clients et Usagers (ARCU) intervient dans les 3 champs d'activités suivants :

### 1) L'accueil sédentaire



Il renseigne et oriente les usagers ou clients soit en face à face soit par téléphone.

Il peut aussi avoir des activités administratives à exécuter.

### 2) L'accueil événementiel

Il participe à des événements ponctuels comme des salons ou des foires.



### 3) L'accueil dans les transports

L'agent d'accueil oriente et informe les passagers.

Il peut travailler à la RATP, SNCF, les aéroports...



Dans le cadre de ses activités il peut être amené à effectuer une vente.

Le métier peut exiger de travailler le week-end et les jours fériés.

## Les qualités à développer

- Comportement relationnel adapté
- Sens de l'écoute et de l'empathie
- Réserve, discrétion, politesse
- Résistance au stress
- Un sens du service (disponibilité, confidentialité, souci de la qualité...) et de l'organisation (réactivité, gestion des priorités)

## Les débouchés après le bac

Le titulaire du bac pro ARCU peut rentrer dans la vie active dans les emplois suivants :

- Hôte ou hôtesse d'accueil
- Opérateur ou opératrice
- Hôte ou hôtesse événementiel(le)
- Hôte ou hôtesse standardiste
- Agent d'escale
- Agent multiservice d'accueil

## Les poursuites d'études

Il est possible de faire un BTS NRC (négociation relation client) ou bien un BTS MUC (Management des unités commerciales).