



Lycée polyvalent
ELLA FITZGERALD

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL-RELATION CLIENTS ET USAGERS (A.R.C.U)

**Choisissez une formation de qualité
et ouverte sur l'avenir !**

Le lycée Ella Fitzgerald a ouvert un baccalauréat professionnel en 3 ans, conformément à la réforme mise en œuvre sur le plan national.

Il s'articule autour :

- d'une seconde Métiers de la relation Clients et Usagers (MRCU)
- d'une première Accueil-Relation Clients et Usagers (ARCU)
- d'une terminale Accueil-Relation Clients et Usagers (ARCU)

Quels diplômes seront obtenus ?

Si l'objectif demeure le diplôme du baccalauréat professionnel, l'élève aura la possibilité d'obtenir entre la seconde et la première un BEP M.R.C.U, et un bac A.R.C.U en terminale.

4 RD 502 - BP 40
69560 St Romain en Gal
Tél: 04 74 53 74 53
Fax: 04 74 53 74 54

E-mail:
ce.0380081g@ac-
grenoble.fr

<http://www.ac-grenoble.fr/lycee/ella-fitzgerald/>



Quels enseignements ?

Comme tout bac professionnel, un enseignement professionnel et un enseignement général vous seront proposés. Vous effectuerez 22 semaines de stage sur 3 ans : 6 en seconde, 8 en première et 8 en terminale.

L'enseignement professionnel est regroupé en activité :

- **A1 : l'accueil face à face**
- **A2 : l'accueil au téléphone**
- **A3 : la gestion de la fonction accueil**
- **A4 : la vente de services ou de produits associée à l'accueil**
- **A5 : les activités administratives connexes à l'accueil**



L'utilisation des technologies de l'information et de la communication, logiciels spécifiques, devront être maîtrisés et les équipements professionnels seront utilisés par l'élève durant sa formation en entreprise : Standard téléphonique, matériel nomade, télécopieur, copieur multifonctions, ordinateur, machine à badges, machine à affranchir, caisse enregistreuse.

Quelles sont les qualités qui feront de vous un(e) bon(ne) professionnel(le) ?

- ✓ Un comportement relationnel adapté (sens de l'écoute active, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie, résistance au stress).
- ✓ Le sens du service (disponibilité, serviabilité, souci de la qualité, confidentialité).
- ✓ Le sens de l'organisation (gestion des priorités, réactivité dans l'action, respect des consignes données).
- ✓ L'adhésion à la culture de l'entreprise.

Quels sont les emplois visés par l'élève et dans quels lieux d'exercice ?

Les emplois visés par les titulaires du baccalauréat A.R.C.U (Accueil-Relation Clients et Usagers) se situent dans le secteur marchand ou non-marchand :

- **en entreprise : TPE, PME, Grande Entreprise.**
- **Dans les administrations, collectivités territoriales, mairies, etc. ...**

Ces emplois sont regroupés autour de trois grandes catégories d'activités :

- ✓ l'accueil en entreprise, administration ou association.
- ✓ l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels.
- ✓ l'accueil dans les transports

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteur d'activité :

- ✓ banques, service de santé, tourisme, culture, la poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration.