

TRIPHASE  
FORMATIONS

L'intégrateur professionnel

# Baccalauréat professionnel A.R.C.U

## Accueil Relation Client et Usager

Le BAC PRO A.R.C.U en alternance ou initial forme des professionnels capables d'effectuer un accueil de qualité, de gérer des flux d'entrée et de sortie des personnes dans une entreprise, et également de gérer l'intendance des salles de réunion. Le titulaire de ce diplôme peut exercer des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.

Ce professionnel est capable de gérer le matériel nécessaire et de le mettre à disposition des clients internes. Polyvalent, il pourra être capable aussi bien d'informer, d'assister et de conseiller un client ou un usager, former des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

## Les admissions

Ouvert aux élèves de seconde validée, aux titulaires de BEP et CAP, le bac professionnel Accueil Relations Clients et Usagers permet d'acquérir des connaissances dans le domaine du service. La formation dure deux ans en école et en entreprise.

## Les métiers

Responsable d'équipe, responsable de standard, assistant spécialisé au cœur d'une organisation, chargé de qualité, formateur, responsable de site, hôte volant dans une entreprise prestataire d'accueil.

## Les profils attendus

- Amabilité,
- Ecoute,
- Compréhension,
- Désir de venir en aide,
- Discrétion,
- Esprit d'initiative.
- Goût du contact,
- Aptitude à la communication efficace.
- Sens du commerce

# Quelle formation après le Bac pro A.R.C.U chez Triphase Formations ?

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle et une entrée dans la vie active est tout à fait possible directement mais, avec un très bon dossier ou une mention très bien à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en BTS, le plus souvent en alternance.

**Le cycle d'alternance** chez Triphase Formations (les formations en initial bénéficient du même nombre de jours de cours que les étudiants alternants)

- 3 jours en entreprise, 2 jours en école

## Les objectifs Pédagogiques :

L'accueil : Comprendre la dimensions et l'importance du 1er contact avec une organisation

- Mener à bien des missions d'accueil de clients ou d'usagers,
- Fournir une assistance, des conseils ou une information efficace,
- Utiliser des outils de communication,
- Traiter des réclamations avec succès.

## Programme en alternance avec l'entreprise :

**Au programme des matières générales :** français, mathématiques, histoire-géographie, langue vivante, EPS.

**Au programme des matières techniques :** cours de rédaction, d'organisation (gestion de l'espace, de l'administratif), gestion d'accueil (téléphonique, de la qualité du service d'accueil).

Matières	Horaire/Alternance
Histoire Géographie, éducation civique	50h
Mathématiques	50h
LV1	100h
LV2	60h
Français	100h
EPS	Selon discipline sportive
Prévention, Santé, Environnement	50h
Démarche commerciale	200h
Arts appliqués	50h
Economie-Droit	100h
Pratiques et techniques relationnelles	500h

## Moyens Pédagogiques

Nos formations comportent une partie théorique (argumentée d'exemples) et une partie pratique avec participation interactive. La mise en application des formations repose sur des simulations, des cas concrets, des mises en situation et des cas qui aident l'étudiant, non seulement à comprendre, mais à intégrer les éléments les plus importants de son apprentissage.

## Modalités d'évaluation

Les compétences acquises au cours de la formation sont évaluées par l'équipe pédagogique à travers des DST et Bac Blanc écrit et oraux.

## Examen

Matières	Coef	Durée	Forme
<b>Epreuve scientifique et technique</b>			
Epreuve d'économie-Droit	1	2,3h	Ecrit
Epreuve de Mathématiques	1	1h	Ecrit et pratique
Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	4	4h	Ecrit
<b>Environnement professionnel</b>			
Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	4	0mn	Oral
Accueil au téléphone	2	35mn	Oral
Accueil en face à face	2	45mn	Oral
Prévention santé environnement	1	2h	Ecrit
<b>Epreuve de langues</b>			
Epreuve de langues vivantes 1	2	20mn	Oral
Epreuve de langues vivantes 2	1	20mn	Oral
<b>EPREUVE DE FRANÇAIS HISTOIRE , GEOGRAPHIE &amp; EDUCATION CIVIQUE</b>			
Epreuve de Français	2,5	2,3h	Ecrit
Epreuve d'Histoire-Géo & éducation civique	2,5	2h	Ecrit
Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1	1,30h	Ecrit
EPS	2,5	-	Pratique