



BAC PRO ARCU

ACCUEIL RELATION
CLIENTS ET USAGERS



2 Rue de la Loge - BP 21 - 71450 BLANZY

☎ 03.85.67.76.20

✉ 0711384U@ac-dijon.fr

🌐 <http://lyc71-haignere.ac-dijon.fr>



PRESENTATION

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- **l'accueil en entreprise**, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique
- **l'accueil événementiel** lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses)
- **l'accueil dans les transports** (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.



Types d'établissements

- ✓ Etablissements financiers
- ✓ Services de santé
- ✓ Entreprises de transport
- ✓ Entreprises de tourisme
- ✓ Agences immobilières
- ✓ Hôtellerie Restauration
- ✓ Entreprises de la grande distribution
- ✓ Administrations

Les métiers

- ✓ Hôte(sse) d'accueil
- ✓ Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- ✓ Hôte(sse) événementiel(le)
- ✓ Hôte(sse) standardiste, standardiste
- ✓ Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- ✓ Hôte(sse) polyvalent(e),
- ✓ Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)

CONTENU DE LA FORMATION

Enseignement général

Enseignement professionnel

- Accueil en face à face
- Accueil téléphonique
- Gestion de la fonction accueil
- Vente de service ou de produits associés à l'accueil
- Activités administratives connexes à l'accueil
- Activités liées à l'événementiel
- Connaissance de l'environnement économique et juridique



Périodes de Formation en Milieu Professionnel

22 semaines de formation en entreprise
sur les 3 ans

Poursuites d'études

BTS **M**anagement des **U**nités **C**ommerciales
BTS **N**égociation **R**elations **C**lients
BTS **A**ssistant **M**anager
BTS **A**ssistant de **G**estion **P**ME **P**MI
BTS **T**ourisme
MC **A**ssistance, **C**onseil, **V**ente à distance



Hébergement

Externat

Demi-pension et

Internat en chambre individuelle



BLANZY

A 1 h 30 de Paris
&
40 mn de Lyon } en TGV