



Ministère de l'Éducation Nationale

21 bis rue d'Auvergne 41000 BLOIS  
Tél : 02 54 90 48 00 Fax : 02 54 90 48 01  
E-mail : [ce.0410832g@ac-orleans-tours.fr](mailto:ce.0410832g@ac-orleans-tours.fr)  
[www.lyc-delaunay-blois.fr](http://www.lyc-delaunay-blois.fr)

## DÉFINITION DE L'EMPLOI

Le titulaire du Baccalauréat professionnel ARCU exerce son activité dans le domaine des services au public, c'est-à-dire dans toutes les situations qui mettent en présence un client ou un usager et un employé à l'occasion d'une prestation de service.

Il peut travailler dans des entreprises de secteurs d'activités très divers, comme le service spécifique « relation clientèle » d'un grand établissement ou les prestataires de services.

## CONDITIONS D'ENTRÉE

- être issu d'une classe de 3<sup>ème</sup> ou de 2<sup>nde</sup> générale
- être motivé par un projet professionnel

## MODALITÉS DE RECRUTEMENT

*Procédure « AFFELNET » : AFFectation des Elèves sur le NET*

## QUALITÉS REQUISES

Bonne présentation, amabilité, bonne élocution, sens de l'écoute active, goût du dialogue, capacité à communiquer, sens de l'organisation, dynamisme et disponibilité, sens du commerce, intégrité, discrétion professionnelle, sens du contact et du travail en équipe.

## COMPÉTENCES A ACQUERIR

### Savoir faire :

- Accueillir et informer en face à face et au téléphone
- Assister et conseiller le client ou l'utilisateur
- Vendre un service adapté à la demande
- Assurer le suivi de l'offre de service
- Diagnostiquer, traiter une réclamation ou un conflit

### Savoir être :

- Sens du contact, diplomatie
- Être organisé, méthodique
- Savoir écouter, faire preuve d'empathie
- Être autonome, polyvalent et adaptable

## CERTIFICATION INTERMÉDIAIRE :

BEP «Métiers de la relation aux clients et aux usagers » (MRCU)

## FORMATION

En 3 ans dont 22 semaines en milieu professionnel  
Horaire hebdomadaire :

- 15 h d'enseignement professionnel
- 15 h d'enseignement général.  
(2 langues étrangères obligatoires)

La gestion de l'événementiel amènera l'élève à participer à des actions ponctuelles (en semaine ou sur le week-end) pour :

- les forums
- Bd Boum
- Les Rendez-vous de l'histoire
- ...

## POURSUITES D'ETUDES ET FINALITES

- Mention complémentaire (vente à distance ou services financiers)
- BTS Management des unités commerciales \*
- BTS Assistant de direction \*
- BTS Assistant de gestion PME/PMI \*
- BTS Tourisme \*
- BTS Banque, assurances \*
- BTS Négociation Relation Client \*...
- D.U.T Techniques de Commercialisation  
\* souvent par alternance

## DEBOUCHES

Les emplois croisent les compétences techniques et relationnelles, il est possible d'être : chargé d'accueil ou agent de clientèle ou conseiller clientèle auprès des entreprises, des services après-vente ou de relation clientèle ou de consommateurs, des grandes distributions, des organismes sociaux, des administrations.

## FRAIS SCOLAIRES

Tenue professionnelle exigée

Les livres sont prêtés par le lycée

Pour l'internat il faut compter 1 495,10 € par an, payables par trimestre

Pour la demi-pension, le ticket repas est à 4,00 €

*Le lycée Professionnel Sonia Delaunay n'a ni internat, ni demi-pension*

*Les élèves ont la possibilité d'être hébergés à l'internat du Lycée Dessaignes pour les filles ou du Lycée Augustin Thierry pour les garçons et de bénéficier du service de demi-pension au Lycée Dessaignes.*