



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
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^{ème} ou de 2^{nde} 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.