

Plan d'accès



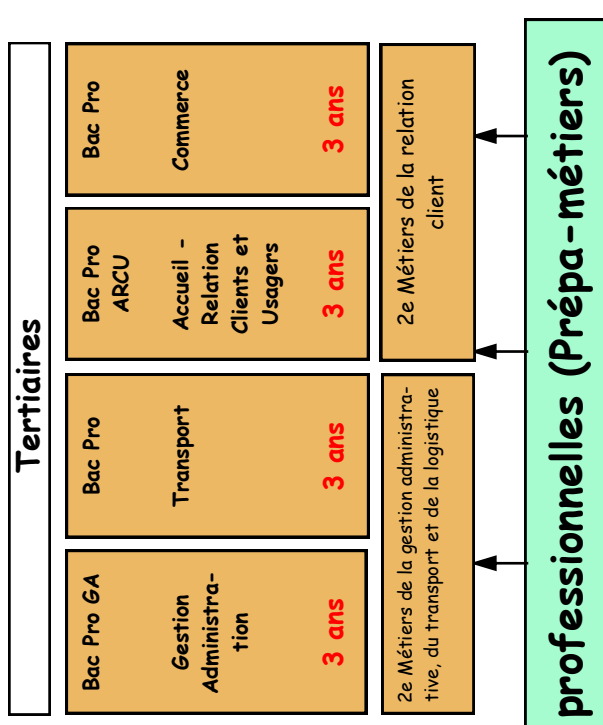
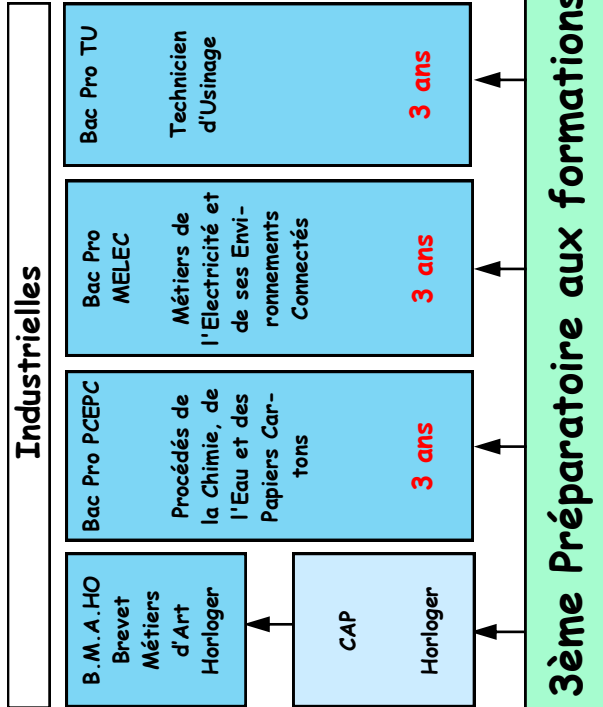
Accès

- ▶ En tramway :
Ligne A : station : Lycées de Mérignac
- ▶ En bus :
 - Arrêt lycée de Mérignac :
Lignes 1 – 30 – 33 – 35 – 42
 - Arrêt lycée Daguin :
Lignes 1 - 11 – 42 - 82 - 88
 - Arrêt Quatre chemin :
Lignes 34
- ▶ En voiture :
Rocade A630, sortie 10, Mérignac Centre

Cette formation peut être également dispensée dans le cadre du GRETA / EF3M
Contact : Christine HUELLOU : 05 56 12 13 59



Les formations au Lycée Professionnel Marcel DASSAULT



Baccalauréat Professionnel

A.R.C.U

Accueil-Relation Clients et Usagers

3 Ans

SECTION EUROPÉENNE ANGLAIS



Lycée Professionnel Marcel DASSAULT



3, rue Chateaubriand - C.S. 30310 - 33695 Mérignac Cedex

Tél. 05 56 12 13 20 - Fax : 05 56 12 13 46

courriel : Ce.0331668J@ac-bordeaux.fr

site : <http://www.lycee-pro-marcel-dassault.fr/>



Baccalauréat Professionnel Accueil- Relation Clients et Usagers

Objectifs de la Formation

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de télé-conseiller. 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. 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.

A l'issue de la classe de seconde « métiers de la relation client », l'élève peut poursuivre sa formation en :

- première ARCU
- première Commerce
- première Vente (dans un autre lycée)

Accès à la formation

Ce bac pro se prépare en trois ans après la classe de troisième. Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également le préparer en 2 ans sous certaines conditions.

Exemples de formations requises :

- CAP Employé de commerce multi-spécialités

Débouchés

- Hôte ou hôtesse d'accueil en structure ou événementiel
- Hôte ou hôtesse standardiste
- Agent d'accompagnement

Et les secteurs d'activité de ces métiers d'accueil et de relation client sont variés :

- Services de santé
- Culture et Tourisme
- Banque
- Transports
- Hôtellerie - Restauration
- Immobilier

Stages

Cette formation est assortie de 22 semaines de stage en milieu professionnel réparties sur les 3 années de formation.

- Seconde : 6 semaines de stage
- Première : 8 semaines de stage
- Terminale : 8 semaines de stage

Erasmus : Possibilité de faire un stage en Europe

Poursuites d'Etudes

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle 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. Avec un bon niveau en langues, possibilité de poursuite d'études en MC.

Exemples de formations poursuivies :

- MC Accueil dans les transports
- MC Accueil réception
- BTS Gestion de la PME (ex BTS Assistant de gestion de PME-PMI)
- BTS Management commercial opérationnel (ex-BTS MUC)
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client (ex BTS négociation et relation client)
- BTS Support à l'action managériale (ex BTS Assistant de manager)
- BTS Tourisme

**L'ETABLISSEMENT DISPOSE D'UN
INTERNAT DE 120 PLACES**

*Coût de la pension pour l'année scolaire est
d'environ 1400,00 €*