



## **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATION CLIENTS USAGERS (ARCU)**

### **Métiers**

---

Hôte(sse) d'accueil  
Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil  
Hôte(sse) opérateur/opératrice  
Hôte(sse) événementiel(le)  
Hôte(sse) standardiste, standardiste  
Télé-hôte(sse) d'accueil, télé-conseiller(ère)  
Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)  
Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)  
Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)  
Agent d'accompagnement (domaine du transport)

### **Qualités requises**

---

Organisation, disponibilité, rigueur, bonne présentation, connaissances des techniques spécifiques aux services, sens relationnel et commercial

### **Recrutement**

---

Moins de 26 ans  
A l'issue de la classe de 3<sup>ème</sup> générale  
Après la classe de seconde  
Etude du dossier scolaire  
Tests d'évaluation et entretien de motivation

### **Organisation**

---

Durée de la formation : 2025 heures réparties sur 3 ans  
Alternance : 1 semaine en formation / 1 semaine en entreprise  
Contrat d'apprentissage 2 ans / 3 ans

### **Missions**

---

Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle  
Vendre les services de l'entreprise  
Assurer la qualité de service  
Utiliser les outils de communication et d'information

### **Poursuite d'études**

---

BTS Négociation Relation Client  
BTS Management des Unités Commerciales  
BTS Assistant de Gestion PME/PMI  
BTS Tourisme

## Statut du centre de formation d'apprentis

L'UTEC est un Etablissement Public Consulaire de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Seine-et-Marne

## Programme de formation

MATIERES	SECONDE*	PREMIERE	TERMINALE
<b>ENSEIGNEMENT GENERAL</b>	<b>16 H</b>	<b>16 H</b>	<b>17 H</b>
MATHEMATIQUES	3H30	2H	2H
FRANÇAIS/HIST-GEO	5H30	5H30	5H30
LANGUE VIVANTE 1 Anglais	2H	2H30	2H30
LANGUE VIVANTE 2	1H	1H30	1H30
EDUCATION CIVIQUE, JURIDIQUE ET SOCIALE	1H30	1H30	1H30
ARTS APPLIQUES	1H	1H30	2H
E.P.S.	1H30	1H30	2H
<b>ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL</b>	<b>19 H</b>	<b>19 H</b>	<b>18 H</b>
V.S.P.	1H30	-	-
ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	16 H	17 H	16 H
P.P.C.P.(Projet Pluridisciplinaires à Caractère Professionnel)	1H30	2 H	2 H

\* En classe de seconde l'enseignement professionnel est constitué d'une approche des différents univers commerciaux par des cours de communication, de techniques de vente, de négociation, d'organisation et de gestion s'appliquant aux trois spécialités de baccalauréat professionnel proposées dès l'entrée en classe de première. L'étudiant pourra faire le choix de poursuivre dans la spécialité : Commerce, Vente ou Services

## Epreuves de l'examen

INTITULE	Evaluation	Durée	Coeff.
Expression française	Ecrit	2h30	2,5
Histoire/Géographie/Education civique	Ecrit	2h	2,5
Arts appliqués et culture artistique	Ecrit	1h30	1
Langue vivante 1	Oral	20mn	2
Langue vivante 2	Oral	20mn	2
Economie-droit	Oral	30mn	1
Mathématiques	Ecrit	1h	1
Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Ecrit	4h	4
Analyse de la fonction accueil - projet	Oral	40mn	4
Accueil au téléphone	Oral	35mn	2
Accueil en face à face	Oral	20mn+45mn	2
Prévention Santé Environnement	Ecrit	2h	1
Education physique et sportive			1

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

### UTEC Commerce Service Comptabilité Gestion

#### UTEC MARNE-LA-VALLEE

Boulevard Olof Palme – Emerainville  
77436 MARNE LA VALLEE cedex 2  
Tél. : 01 60 37 52 20/22 – Fax 01 60 37 52 21  
[utec.cs@seineetmarne.cci.fr](mailto:utec.cs@seineetmarne.cci.fr)

Centre de formation d'apprentis