

# METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS



LYCEE PROFESSIONNEL REGIONAL  
DE BEAUREGARD  
4 avenue Paul Cézanne  
BP 159  
42605 MONTBRISON CEDEX

## BAC PROFESSIONNEL «Accueil Relations Clients et Usagers »

Section mixte  
Capacité d'accueil : 16 places

### LE METIER PREPARE

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel « ARCU » s'exerce dans le domaine des services au public, c'est-à-dire dans toutes les situations qui mettent en présence, dans une relation Interpersonnelle (face à face ou relation téléphonique), à l'occasion de la prestation d'un service un client ou un usager et un employé chargé de la fourniture de cette prestation.

### CONDITIONS D'ACCES

Ce cycle de 3 ans d'études est ouvert aux élèves de 3<sup>ème</sup> de Collège.  
Après une année de seconde professionnelle « Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers » qui ouvre indifféremment aux bacs professionnels « Commerce » ou « ARCU ».

### CONTENU DE LA FORMATION

#### HORAIRES HEBDOMADAIRES INDICATIFS

<b>Matières</b>	<b>Seconde</b>	<b>Première</b>	<b>Terminale</b>
Français – Histoire Géographie	4,5	4,5	4,5
Langue vivante 1	2	2	2
Langue vivante 2	2	2	2
Maths	2	2	2
Arts appliqués	1	1	1
E.P.S.	2	3	3
Prévention-Santé-Environnement	1	1	1
Enseignements professionnels	14.5	14.5	14.5
Accompagnement personnalisé	3	2	2
<b>Formation en entreprise</b>	<b>6 semaines</b>	<b>8 semaines</b>	<b>8 semaines</b>

**EXAMEN**

Epreuves	Coef.	Forme	durée
E1 Epreuve scientifique et technique			
E11/Economie-droit	1	CCF	30 ‘
E12/Mathématiques	1	CCF	2 x45’
E2 Analyse et traitement de situations liées à l’accueil	4	PONCTUEL/ Ecrit	4 h
E3 Environnement professionnel			
E31/ Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration	4	CCF	2x30’
E32/Accueil au téléphone	2	CCF	35’
E33/Accueil en face à face	2	CCF	40’
E34/Prévention santé environnement	1	CCF	1h
E4 Epreuve de langues vivantes	2+2	CCF	2x20’
E5 Epreuve de français, histoire géographie			
E51 / Français	2,5	PONCTUEL/ Ecrit	2h30
E52/ Histoire -géographie	2,5	PONCTUEL/ Ecrit	2h
E6 Epreuve d’arts appliqués et cultures artistiques	1	CCF	
E7 Epreuve d’EPS	1	CCF	
EF Epreuve facultative - Langue vivante			20’

**POURSUITE D’ETUDES  
INSERTION PROFESSIONNELLE**

L’élève peut rentrer directement sur le marché de l’emploi. Son emploi évoluera après expérience.

Il peut éventuellement poursuivre sa scolarité par un BTS Management des unités commerciales, Négociations Relations Clients, Commerce international.