

# Bac professionnel Accueil Relations Clients Usagers (ARCU)

## Programme de formation

### Enseignement professionnel

#### Accueillir

##### En face à face

- Saluer et recevoir le visiteur
- Savoir l'identifier et personnaliser la relation
- Ecouter, questionner et reformuler la demande pour la qualifier
- Détecter l'urgence et prévenir les situations difficiles
- Identifier l'interlocuteur interne, annoncer le client et l'accompagner
- Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques
- Proposer des solutions adaptées au client : prise de rendez-vous, informer sur le temps d'attente, transcrire et transmettre une demande.

##### Au téléphone

- Maîtriser les fonctionnalités du standard
- Accueillir, saluer, identifier et écouter la demande en optimisant la durée de l'échange.
- Identifier la personne ou le service capable de répondre à la demande
- Annoncer l'interlocuteur et sa demande
- Donner les informations nécessaires
- Faire patienter et informer l'interlocuteur
- Noter un rendez-vous
- Vérifier la satisfaction du client avant de conclure l'échange

#### Vendre

##### Identifier l'offre « produit » et les besoins de la clientèle

- Argumenter et dégager les avantages du produit ou du service pour la clientèle
- Sélectionner une offre adaptée
- Répondre aux objections

##### Administrer les ventes

- Remplir le contrat de vente
- Etablir les documents commerciaux
- Réaliser des opérations d'encaissement

##### Gérer l'après-vente

- Renseigner la base de données commerciale, remplir un formulaire de financement.
- Identifier l'offre après-vente adaptée
- Gérer les réclamations, la fidélisation

#### Gérer la fonction accueil

##### Organiser ses activités

- Hiérarchiser les activités
- Enregistrer et classer les informations utiles
- Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil

##### Actualiser les informations liées à l'accueil

- Gérer la signalétique
- Concevoir de courts messages écrits et oraux

##### Gérer les flux

- Contrôler et filtrer les accès
- Gérer les flux de circulation et les files d'attente
- Renseigner les documents de suivi de flux
- Organiser l'attente et réduire les tensions

##### Gérer les informations

- Collecter les informations, les saisir et les traiter dans un tableur
- Prendre en notes et transmettre des consignes
- Mutualiser les informations

##### Gérer la qualité

- Maîtriser le référentiel qualité
- Recueillir les remarques non sollicitées
- Repérer les dysfonctionnements et proposer des solutions
- Fixer et mesurer les indicateurs qualité.

#### Gérer les activités connexes

##### Fonction courrier

- Réceptionner et classer le courrier entrant
- Editer, mettre sous pli le courrier sortant

##### Tenue des registres

- Compléter le registre de départ et d'arrivée. Enregistrer et suivre le prêt de matériel, réaliser un état des lieux
- Gérer un planning de réservations

##### Commandes et livraisons

- Vérifier et mettre à jour le planning des commandes, passer une commande, vérifier la livraison et l'état des produits
- Effectuer des relances, émettre des réserves en fonction des procédures



# Bac professionnel Accueil Relations Clients Usagers (ARCU)

vincent de paul

Bac professionnel Accueil Relation Clients Usagers - ARCU

## Mathématiques

- Activités numériques et graphiques
- Fonctions numériques
- Activités statistiques
- Géométrie
- Techniques Mathématiques de gestion

## Droit économie

- Le contexte de l'activité professionnelle
- Le droit facteur d'organisation et de régulation sociale
- Les relations sociales dans les organisations
- La création de richesse
- L'organisation des échanges
- La régulation économique

## Prévention sécurité environnement

### En première professionnelle :

- 3 modules axés sur le développement durable et la prévention des risques professionnels.

### En terminale professionnelle :

- 4 modules qui développent le cadre juridique de l'entreprise et les démarches de prévention dans le monde professionnel.

## Enseignement général

### Français

#### L'enseignement du français vise à l'acquisition de quatre compétences :

- Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer ;
- Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;
- Devenir un lecteur compétent et critique ;
- Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle.

Chaque année, trois objets d'étude imposés et obligatoires structurent l'enseignement. Ils composent un parcours équilibré entre objets d'étude littéraires et objets d'étude centrés sur un problème de société et d'autres qui ouvrent sur une réflexion d'ordre plus philosophique.

### Histoire-géographie

#### En géographie

Le programme est implicitement problématisé autour de deux concepts principaux : société et développement durable et la mondialisation.

#### En histoire

Le programme démarre à la Renaissance, puis il se concentre sur la France des XIXe et XXe siècles pour mieux, en terminale, se focaliser sur certains aspects de l'histoire du monde contemporain (du XXe siècle à aujourd'hui).

#### En éducation civique

Deux thèmes sont abordés chaque année : l'un est obligatoire : « Droits et devoirs des membres de la communauté éducative », l'autre est au choix (parmi trois proposés).

### Langues vivantes

Consolider, étendre, diversifier les acquis linguistiques dans le domaine commercial, économique et socioculturel des pays dont la langue est étudiée.

- Compréhension de l'oral
- Expression orale en continu et en interaction
- Compréhension de l'écrit
- Expression écrite

### Arts appliqués

- « Appréhender son espace de vie », qui explore les domaines du design
- « Construire son identité culturelle », qui aborde les cultures, leurs différences et leurs influences sur la production artistique
- « Élargir sa culture artistique », qui approfondit les domaines artistiques et culturels (arts du son, arts visuels, patrimoines, spectacle vivant)

### Education physique et sportive

