

# Baccalauréat professionnel ARCU

## Accueil Relation Clients-Usagers

### Pôle Tertiaire

### Métiers visés

#### Conditions d'accès

Cette formation est proposée aux élèves de Troisième des collèges.

#### Qualités requises

Il faut être actif, dynamique, autonome et aimer le contact.

#### Objectifs de formation

Assurer la qualité de l'accueil en face à face et au téléphone,  
Informier, assister et conseiller les clients,  
Identifier les besoins et participer à des prestations spécifiques,  
Réaliser la vente et la prestation de services,  
Valoriser l'image de marque de l'entreprise dans la relation clientèle,  
Assurer la fonction de médiation entre entreprise et client.

#### Contenu de la formation

La formation s'effectue en 3 années après la Troisième des collèges.  
Elle comprend 22 semaines de formation en entreprise qui sont évaluées pour l'examen.

#### Poursuite d'étude

La finalité du Bac Pro est d'exercer une activité professionnelle.  
Toutefois une poursuite d'étude peut être envisagée vers un BTS (de droit pour les mentions B ou TB au Bac Pro), un DUT ou une Mention Complémentaire Accueil dans les transports (au Lycée Tregey)

- ☛ Chargé(e) d'accueil
- ☛ Adjoint du responsable SAV
- ☛ Conseiller (ère) de clientèle
- ☛ Téléconseiller
- ☛ Collaborateur service consommateur

### Horaire indicatif de formation

#### Enseignement professionnel

**Enseignement technologique et professionnel—Mercatique**  
( Pratiques et techniques relationnelles, Démarche commerciale, Organisation, Adaptation à l'environnement, Economie et droit) **13 heures**

**Hygiène prévention santé** **1 heure**

#### Enseignement général

**Français**  
**Histoire – géographie** **4,5 heures**

**langue vivante 1** **2 heures**

**langue vivante 2** **2 heures**

**Mathématiques** **2,5 heures**

**Education artistique** **1 heure**

**Education physique et sportive** **2 heures**

## CAP D.O.S.C. Distribution d'Objets et Services à la Clientèle

13/CS/CM/04/09/2014

PUBLIC CONCERNE	PRE-REQUIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Salariés de La Poste en contrat de professionnalisation ou recrutés selon le dispositif « emplois d'avenir »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Aucun pré-requis</li> </ul>
OBJECTIFS DE LA FORMATION	DUREE - RYTHME - HORAIRES ET DATES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Préparer et obtenir le CAP Distribution d'Objets et de Services à la Clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 245 heures de formation</li> <li>◆ 7 semaines de 35 heures en centre</li> </ul>
CONTENU DE L'ACTION	CONDITIONS DE FORMATION
<p>Préparation au CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle, conformément au référentiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention Santé Environnement 28 h</li> <li>• Économie – Droit 28 h</li> <li>• Communication commerciale 49 h</li> <li>• Français-Histoire géographie 56 h</li> <li>• Mathématiques – Sciences 56 h</li> <li>• Anglais: 14 h</li> <li>• Sauveteur Secouriste du Travail 14 h</li> </ul> <p>Total : 245 heures, soit 7 semaines de 35 heures</p>	<p>Préparation du CAP DOSC en CCF si validation par le Ministère de l'Éducation Nationale</p> <p>Cours basés sur les situations professionnelles rencontrées par les facteurs dans leur activité professionnelle quotidienne</p>
VALIDATION DES ACQUIS	NOM ET QUALIFICATION DES FORMATEURS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme si réussite aux épreuves</li> <li>• Attestation de formation</li> </ul>	<p>JL Carlier - Sylvie Faye – Léa Sargos - Claire Jantin Guy Lazo - Ana Mousnier - Eric Ruaud Vassa Pifflinger - Karl Winter - Mustapha Zakrani Formateurs expérimentés et la plupart titulaires de l'Éducation Nationale Jean Regard – Suivi pédagogique</p>
LIEU(X) DE LA FORMATION	
Lycée Tregey – 24 rue de Tregey - BORDEAUX	
<p><b>Conseiller en Formation Continue :</b> <a href="mailto:cecile.sergeant@ac-bordeaux.fr">cecile.sergeant@ac-bordeaux.fr</a></p> <p><b>Assistante de Formation :</b> <a href="mailto:corinne.maurin@ac-bordeaux.fr">corinne.maurin@ac-bordeaux.fr</a></p>	<p>Cécile SERGEANT - 06.72.71.83.94 –</p> <p>Corinne MAURIN – 05.56.56.04.22 –</p>