

Post-Bac

POURSUITE D'ETUDES

Vers l'enseignement supérieur et notamment le **BTS**

VIE ACTIVE

Emplois visés

Hôte(sse) d'accueil
Opérateur/Opératrice
Hôte(sse) événementiel(le)
Hôte(sse) standardiste
Agent Multiservices d'accueil
Agent d'escale (transport)

Secteurs concernés

Hôtellerie - Restauration
Grande Distribution
Collectivités
Culture
La Poste
L'Immobilier
Les Banques
Transports collectifs
Services de santé

Promotions possibles

Agent de services commerciaux
Responsable de Réservations
Attaché (e) de relations publiques
Chargé de clientèle
Hôtesse de bord
Chef de réception

Pour nous contacter

Lycée Polyvalent
Lycée des Métiers
« Services à la Personne »
Privé Catholique
Frédéric OZANAM

Site Mont-Héry

1 Rue de la Fraternité - BP 2059
51001 CHALONS EN CHAMPAGNE Cedex

Téléphone : 03 26 69 32 70

Télécopie : 03 26 68 34 49

magloire.dembet@ozanam-lycee.fr

Site web : www.ozanam-lycee.fr

Espace pédagogique : www.ozanet.fr

PORTES OUVERTES



Garçons **Internat**
Collège St Etienne

Filles
Lycée Ozanam

Baccalauréat

Filière Professionnelle

Accueil - Relations Clients et Usagers ARCU



Lycée
Polyvalent
Privé Catholique
Frédéric Ozanam

Conditions d'Accès

La formation en 1ère et Terminale

Après la troisième, en entrant en classe de Seconde Professionnelle :

« Accueil-Relations Clients et Usagers » (ARCU)



La classe de 2nde BAC Pro ARCU est proposée aux élèves de 3ème intéressés par le secteur tertiaire commercial avec pour objectif l'obtention de l'un des BAC Pro (en 3 ans) :

- Commerce
- Accueil
- Vente

Des qualités à développer

Comportement relationnel adapté,
Sens de l'écoute, empathie,
Réserve, discrétion, politesse,
Résistance au stress,
Sens du service (disponibilité
confidentialité, souci de la qualité...) et de
l'organisation (réactivité, gestion des
priorités),

Vie lycéenne :

- Association Sportive
- Cafétéria et self
- Cours de fitness
- Laboratoire de langues

La Formation professionnelle s'organise autour de 5 activités

- A1 : L'Accueil des personnes en face à face
- A2 : L'Accueil téléphonique
- A3 : La gestion de la fonction d'accueil
- A4 : La vente de services ou de produits associée à l'accueil
- A5 : Les activités administratives connexes à l'accueil

Les Champs d'Activité Trois catégories d'accueil



Accueil sédentaire

Entreprise, Association, Administration



Accueil événementiel

Salon, Foire



Accueil dans les transports

Aéroport, Gare et société de transport



Les périodes de formation en entreprise

Elles se déroulent sur 22 semaines en 3 années

6 semaines en Seconde - 8 semaines en Première - 8 semaines en Terminale

Pendant ces périodes, l'élève est suivi par un tuteur et l'équipe pédagogique, ce qui permet de développer les acquisitions et les compétences définies dans le référentiel en vue de l'obtention du diplôme.

Elles doivent s'effectuer dans au moins 2 domaines professionnels différents dont une expérience dans l'événementiel.

- Cours de Chinois
- Sorties Culturelles