

## La vie au lycée

## Accès

### Internat



➔ *Accueil par chambre de 5 maximum*

➔ *Salle de travail*

➔ *Foyer*

➔ *Activités le soir et le mercredi (sorties, UNSS, théâtre...)*

➔ *Activités sportives et culturelles*



### 1/2 Pension

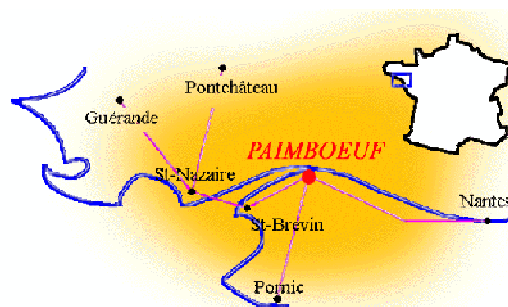


➔ *Le restaurant scolaire est ouvert à tous*

### Divers

➔ *Les demandes de bourses doivent s'effectuer auprès de l'établissement d'origine au second trimestre. Des aides peuvent être accordées aux familles grâce au fonds social sous certaines conditions.*

- ➔ *Bus direct de Nantes ou de Saint-Nazaire*
- ➔ *Train : ligne Nantes-Saint-Nazaire*
- ➔ *Ramassage scolaire dans le Pays de Retz*



## Lycée Professionnel Albert Chassagne

E-mail : [ce.0440056x@ac-nantes.fr](mailto:ce.0440056x@ac-nantes.fr)  
Site web : <http://lpchassagne.e-lyco.fr>

## Lycée Professionnel Albert Chassagne



**A.R.C.U.**

**(Accueil-Relation Clients et Usagers)**

**5, rue Alexis Maneyrol  
44560 PAIMBOEUF**

Tél. 02 40 27 51 72 - Fax 02 40 27 55 24

# Bac Pro Accueil-Relation Clients et Usagers

## Champ d'activité :

### Définition.

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories :

- **L'accueil en entreprise**, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physiques des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- **L'accueil événementiel** lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- **L'accueil dans les transports** (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

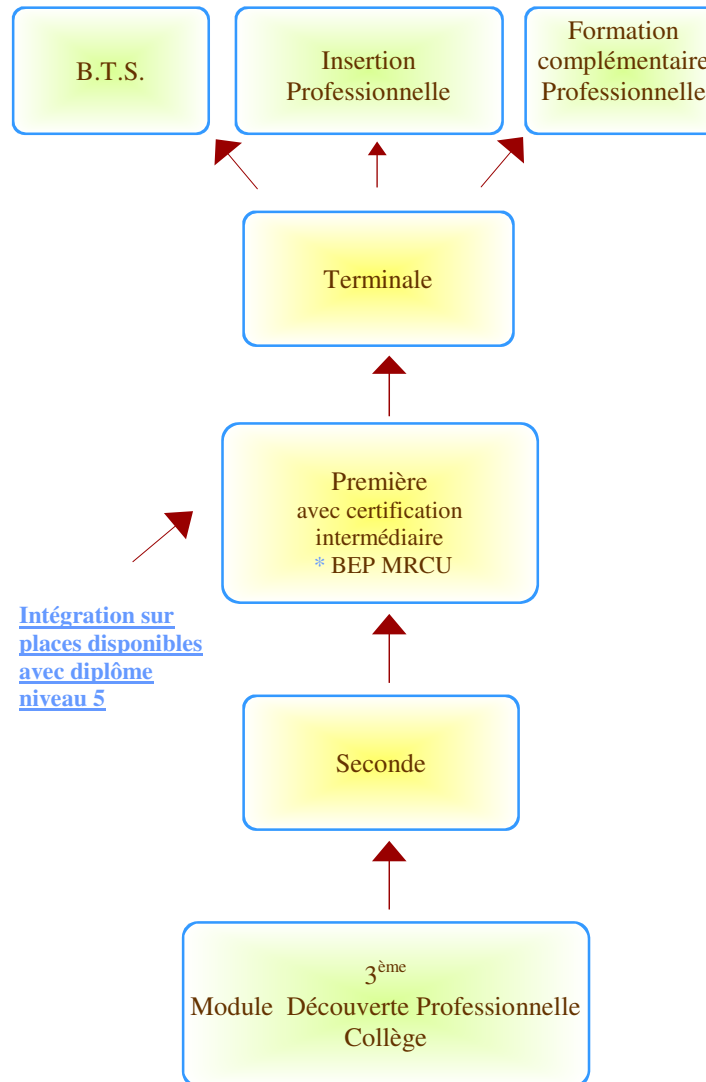
En complément de ces activités les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.



## Déroulement de la formation :

### La formation de futurs responsables de l'accueil.

- Enseignement général-Anglais-Espagnol
- Enseignement professionnel
- 22 semaines de formation en entreprise sur les 3 années
- Projets - Accompagnement personnalisé
- Contrôle en cours de formation pour une partie des enseignements



## Attitudes et Comportements :

L'attitude, le comportement et la tenue de la personne chargée de l'accueil sont en adéquation avec l'image que l'entreprise souhaite véhiculer. De plus, quel que soit le secteur d'activité, les fonctions de l'accueil exigent outre, la maîtrise de l'expression écrite et surtout orale (élocution) ainsi que l'usage d'un vocabulaire professionnel, des compétences comportementales spécifiques :

- Un comportement relationnel adapté (sens de l'écoute, empathie, réserve, discrétion, politesse et courtoisie, résistance au stress) .
- Le sens du service (disponibilité, serviabilité, souci de la qualité, confidentialité) et de l'organisation (gestion des priorités, réactivité dans l'action, respect des consignes données).



## Utilisations des technologies :

Pour réaliser les tâches qui lui sont attribuées, le personnel d'accueil doit savoir utiliser les équipements suivants :

- Standard téléphonique (poste opérateur)
- Matériel nomade (téléphonie et billetterie mobiles)
- Télécopieur,
- Copieur multifonctions
- Ordinateur,
- Machine à badges
- Machine à affranchir,
- Caisse enregistreuse...