

Formation Employé Administratif et d'Accueil

Code RNCP N°17433 – 17791
Code Certif Info N°100811
Code CPF 242829
Code NSF 324t
Codes Rome :
M1601 - Accueil et renseignements
M1602 - Opérations administratives
M1606 - Saisie de données
Formacode : 35071, 35052, 35066,
35091

Objectifs

Accueillir une clientèle ou une personne. Savoir communiquer en inter personnelle. Savoir gérer et actualiser les informations mises à la disposition d'un public, savoir gérer le courrier, méthode d'archivages, établir un plan de classement sur support numérique et papier. Gestion des dossiers inter personnel. Gestion des documents numérique.

Public

Tous public

Prérequis

Savoir lire écrire et parler le français.

Pédagogie

Pédagogie par objectifs
Mise en pratique à travers des jeux de rôle.

Durée

400h soit 57 jours de formation
+ 150h stage en entreprise



Titre Professionnel TP-01318
du Ministère de l'Emploi
Diplôme RNCP de niveau 3 (BEP/CAP)
(J.O. du 14 Août 2013)

Modalités pédagogiques

À l'ASSISTANT ACADEMY®, la pédagogie innovante s'appuie sur une reproduction grandeur nature de toutes les fonctions tertiaires de l'entreprise. Des formateurs experts assurent la montée en compétence du stagiaire à partir de situations concrètes. Le stagiaire a de véritables dossiers à gérer (documents factis, interaction entre collègues et « managers-formateurs »). Le stagiaire est en relation avec tout le réseau d'entreprise d'entraînement pédagogique. Dans des jeux de rôles, il est considéré comme un vrai salarié et vit une véritable expérience professionnelle.

Descriptif métier

L'employé(e) administratif (ve) et d'accueil assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il (elle) retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il (elle) saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non.

Il (elle) participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure. Il (elle) assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents, participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur.

En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, l'employé(e) accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend les messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

L'employé(e) administratif (ve) et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il (elle) assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.

L'employé(e) administratif (ve) et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes. Il (elle) organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. Il (elle) veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de l'entreprise.

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que de logiciels professionnels qui évoluent régulièrement. Cela implique de la part de l'agent une capacité à s'adapter à ces évolutions.



Les conditions d'exercice varient fortement selon la structure, dans laquelle il (elle) peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités de l'employé(e) administratif (ve) et d'accueil sont déterminées par les spécificités du service dans lequel elles sont exercées et nécessitent un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est requise ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation à un environnement de travail et à des interlocuteurs variés.

PROGRAMME DU PARCOURS

CCP 1 : RÉALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE

1. Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte

Créer des courriers et documents
Créer des messages et les partager

2. Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableau

Etablir et suivre un planning de présence et des absences

3. Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

Utiliser des outils collaboratifs
Utiliser des outils bureautiques dans le Cloud
Utiliser les outils de communication

4. Trier et traiter les mails et le courrier

Réaliser un organigramme
Utiliser des outils de numérisation
Traiter le courrier entrant et sortant
Utiliser une messagerie électronique

5. Classer et archiver les informations et les documents.

Le plan de classement, physique ou numérique
Les règles juridiques de conservation des documents
Classer les mails, les fichiers ou les courriers numérisés
Archiver des dossiers en respectant les procédures de la structure

CCP 2 : ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

6. Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

Appliquer les procédures de sécurité liées à l'accueil
Identifier la demande et la prendre en compte
Rechercher des informations fiables adaptées à la demande et les transmettre
Utiliser les techniques de prise de notes

7. Traiter les appels téléphoniques

Utiliser les outils de communication
Filtrer les appels dans le respect des consignes reçues
Utiliser les techniques de prise de notes
Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées

8. Répondre aux demandes d'informations internes et externes.

Effectuer des recherches dans des sources adéquates
Rédiger des écrits professionnels simples à l'aide de modèles

MODULES COMPLÉMENTAIRES

BASES DE L'ASSISTANT

Répondre au téléphone, gérer un standard, nettoyer les ordinateurs
Les outils de l'entreprise d'entraînement pédagogique
Organiser – nomenclaturer – classer – archiver – éditer des étiquettes
Français : les pièges à éviter orthographe et grammaire
Rédaction d'un compte-rendu de réunion
Posture professionnelle : Communication inter-personnel, assertivité, gestion du stress
travailler en équipe, le télétravail

BUREAUTIQUE

1. Informatique initiation

Les bases de l'ordinateur
Environnement Windows
Navigation internet

2. Word

Les règles de base
Créer un courrier
Créer un modèle
Tableaux et graphiques
Formulaire
Publipostage

3. Excel

Les règles de base
Imprimer des tableaux-Trier et filtrer
Les formules simples

4. Outlook

Rédaction d'un mail et signature
Organiser les emails
Agendas et réunions

5. Powerpoint

Conception hiérarchique de la présentation
Mise en forme globale de la présentation
Mise en forme détaillée de la présentation :
Insérer, modifier et déplacer des objets
Animations
Supports de conférence
Projection

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

CV contenu
CV mise en forme
Lettre de motivation
Prospection et argumentaire
Base TRE
Simulation d'entretien d'embauche
Recherche emploi téléphonique

PRÉPARATION AUX ÉPREUVES

La méthodologie de rédaction du dossier professionnel
Les conditions de l'épreuve du Titre professionnel

MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL¹

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnaire à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnaire à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non-obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnaire à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITÉS D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnaire à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

¹ Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP :

Nos formations sont accessibles aux personnes porteuses de handicap.