



ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE CCP2 du titre professionnel : EMPLOYE(E) ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL

L'agent(e) d'accueil reçoit, oriente et renseigne par téléphone ou en accueil physique les visiteurs, les clients, les fournisseurs, les membres du personnel ou les sous-traitants. Il ou elle traite les appels téléphoniques. Son activité s'exerce sous la responsabilité d'un(e) supérieur(e) hiérarchique et en relation avec différents services internes et partenaires externes. L'agent d'accueil doit faire preuve de réactivité, de rigueur et s'organiser pour gérer efficacement les priorités.

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil assure en plus des missions citées précédemment, celles d'assurer l'ensemble des tâches administratives liées aux activités courantes d'une structure. Il ou elle utilise les outils bureautiques afin de saisir et mettre à jour des données, compléter et mettre en forme des écrits professionnels. Il ou elle traite le courrier et les mails. Il ou elle assure la reprographie, le classement et l'archivage des documents afin d'assurer le partage et la conservation de l'information. Ces dernières activités correspondent au CCP1 du titre professionnel « Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil » : « Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure »

OBJECTIFS :

- Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation.
- Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande.
- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- Traiter les appels téléphoniques.
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes.

Durée de la formation : 389 Heures (dont 284 H en Centre et 105 H en entreprise)

Lieu de la formation : ORT CHOISY LE ROI
50 / 70 rue du Four
94600 CHOISY LE ROI

Hebdomadaire : 35 heures à temps complet

Contact : Tél : 01 45 12 10 80 - Fax : 01 48 52 49 80
E-mail : choisy@ort.asso.fr

Dates : du 10 Janvier 2020 au 27 Mars 2020

Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) constitutif du Titre Professionnel :
Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

Code RNCP : 17791 - **Code Certif Info :** 81492 - **Code CPF :** 242879

Autre CCP constitutif du Titre Professionnel :

CCP1 : Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure

CONDITIONS D'ADMISSION :

Être Français ou étranger en règle avec la législation en vigueur (autorisation de travail)
Age minimum : 18 ans

Pré requis :

- Bonnes connaissances de l'environnement informatique et du poste de travail
- S'exprimer à l'oral et à l'écrit dans un français correct.

Modalités de recrutement :

- Tests psychotechniques
- Examen de connaissances : grammaire, orthographe, conjugaison, vocabulaire
- Entretien individuel

Aptitudes requises :

- Rigueur
- Sociabilité
- Discrétion

PEDAGOGIE MISE EN ŒUVRE :

Méthode active alternant la théorie, des exercices pratiques, des mises en situation en salle de cours en reconstituant un environnement réel de travail.

ORGANISATION DE LA FORMATION :

Modules d'enseignements généraux

- L'entreprise et son environnement

Modules transversaux

- Sensibilisation au développement durable
- Techniques de recherche d'emploi

Assurer l'accueil d'une structure (CCP2)

- L'accueil physique
- L'accueil téléphonique
- L'organisation et les techniques administratives
- La messagerie et l'agenda partagé

Période d'Application en Entreprise : 105 heures

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation en cours de formation – Dossier professionnel à rédiger
Examen final permettant la délivrance du Certificat de Compétences Professionnelles « **Assurer l'accueil d'une structure** » constitutif du **Titre Professionnel de Niveau V « Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil »** du **Ministère du travail inscrit au RNCP** (Date de parution au J.O. 17/04/2018).