

TITRE PRO EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

Code RNCP 36803 | Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL, DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION | Date certification : 30/12/2015



*** CONDITIONS D'INSCRIPTION ?**

- Avoir eu une expérience en qualité d'employé(e) administratif ou chargé(e) d'accueil
- Connaissances requises en langue française
- Maîtrise des fondamentaux en mathématiques

*** MODALITÉS D'INSCRIPTION ?**

- Rentrée en début d'année scolaire, en fonction des places disponibles
- Inscription sur dossier et entretien

*** PLUS D'INFO ?**

Alexandra COUMELONGUE
 06 87 73 66 79 | acoumelongue@formationmetier.fr

▶ VOUS AVEZ LE **SENS DU CONTACT ?**

Selon le type d'organisation et le secteur d'activité, les fonctions des chargé(e)s d'accueil sont diverses : accueil physique et téléphonique des clients ou des usagers, au sein d'une entreprise, d'une gare, d'une association, lors d'un salon, d'un séminaire, d'une exposition...

Elles se caractérisent par des **missions d'information**, de **médiation** et de **gestion de flux**, mais aussi par des **opérations administratives** et parfois même des **opérations de vente**.

▶ LE TITRE PRO EN BREF :

✖ FORMAT	FORMATION CONTINUE
☒ DURÉE	6 MOIS d'alternance (805 heures)
⌚ NIVEAU	3 (équivalent CAP)
📍 LIEU	CFC ALTERNANCE - Marseille (13013) <input type="radio"/> Métro 1, station Malpassé <input type="radio"/> Parking disponible
⌚ RYTHME	<ul style="list-style-type: none"> • 35h/semaine • 560 heures (16 sem.) de théorie • 245 heures (7 sem.) en entreprise
★ FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Formation gratuite • Stagiaires rémunérés

► ON APPREND QUOI ?

COMPÉTENCES MÉTIER

Réaliser les missions administratives courantes de la structure, Assurer l'accueil physique et téléphonique, Répondre aux premières demandes, Utiliser la bureautique

APTITUDES REQUISÉES

Bonne présentation – Capacité d'écoute et de communication –aisance relationnelle – Rigueur et organisation – Aptitude à travailler en équipe – Pratique de l'outil informatique – Sens du service et du client – Résistance physique et nerveuse

DOMAINE PROFESSIONNEL

- **Domaines professionnels :**

RÉALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS

COURANTS D'UNE STRUCTURE (CCP1)

- Répondre aux demandes d'informations internes et externes
- Traiter les appels téléphoniques
- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

COMPLÉMENTAIRE :

Certification Voltaire et TOSA

ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE (CCP2)

- Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableau
- Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
- Trier et traiter les mails et le courrier
- Classer et archiver les informations et les documents
- Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Épreuves en cours et en fin de formation
- Obtenu totalement ou partiellement par bloc de compétences
- Dossier d'évaluation transmis au jury

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formateur référent qualifié, issu du milieu professionnel
- Chargée de relations entreprises en appui pour les Périodes d'Application en Entreprise et la Dynamique de Recherche de l'emploi
- Formateurs(trices) en domaines généraux professionnels
- ⇒ **Tous se réunissent régulièrement afin de permettre au bénéficiaire de se préparer au mieux à l'examen et faciliter son insertion professionnelle**

- Des **réunions de synthèse** sont organisées avec chaque bénéficiaire tout au long du parcours de formation pour suivre la progression selon les objectifs fixés, définir les étapes à venir, les moyens à mettre en œuvre, les aides à mettre en place et faire le point sur le projet

TAUX DE RÉUSSITE

2024 : **82%** | 2023 : **87%**

TAUX D'EMPLOI

2024 : **57%** | 2023 : **40%**

► ET APRES LE TP ?

POURSUITE DES ÉTUDES

- Bac pro **MÉTIERS DE L'ACCUEIL** (niveau 4)

EMPLOIS POSSIBLES

- Agent d'accueil
- Secrétaire
- Employé(e) de bureau
- Agent administratif

* ACCESSIBILITÉ HANDICAP

- **Accès PMR**
(personne à mobilité réduite)
- **Formation adaptée** disponible
(si orientation par la MDPH)
- Pour plus d'information,
Hélène INGOUF est notre **référente handicap** : **04 42 50 65 61**
hingouf@formationmetier.fr