

# TITRE PRO EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

Code RNCP 36803 | Certificateur : MINISTRE 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](mailto: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)**

- Métro 1, station **Malpassé**
- Parking disponible

🔄 **RYTHME**

- **35h/semaine**
- **560 heures** (16 sem.) de théorie
- **245 heures** (7 sem.) en entreprise

★ **FINANCEMENT**

- 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 REQUISES

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 tableur
- 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

### METHODES PEDAGOGIQUES

- 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