

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

► 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.) en centre • 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

- Méthodes actives : 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 **MÉTIER 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,
Bertrand CHAMBIN est notre
référé handicap :
bchambin@formationmetier.fr