Académie Lax
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE - CFA

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE-E ADMINISTRATIF-VE ET D'ACCUEIL

Titre professionnel de niveau 3 (ancien niveau V) enregistré au RNCP sous le n° 36803

Objectifs pédagogiques :

Acquérir les compétences nécessaires au métier d'employé(e) administratif(ve) et d'accueil

S'insérer sur le marché du travail

Public : Tout public

Prérequis : maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calculs

Equipe pédagogique : formateurs qualifiés

Méthodes et moyens pédagogiques : alternance entre cours théoriques, ateliers et mises en situation

Positionnement du stagiaire et individualisation du parcours de formation : Entretien de positionnement avec le conseiller formation et /ou le formateur.

Sanction de la formation : attestation de fin de formation et diplôme si validation

Suite de parcours : et professionnel, Adjoint(e) administratif(ve)
Employé(e) administratif(ve)
Employé(e) de bureau
Agent d'accueil
Suivi et évaluation de la formation : Feuilles d'émargement, évaluation des acquis en cours de à 3 et 6 mois

Session : DU 04/11/2024 au 06/06/2025
Nombre d'heures en centre : 399 heures Nombre d'heures en stage : 574 heures
Lieu de formation : Académie Lax – 175, avenue de Prades 66000 Perpignan

Accès à la formation et coût : 3890 € en formation continue (coût pris en charge)
Financement nous consulter. Devis sur demande.
Prévoir un délai suffisant si prise en charge.

Accès des locaux conformes aux personnes à mobilité réduite

Accueil des personnes en situation de handicap, par le référent handicap, en entretien

Le métier : Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

.
L'employé administratif et d'accueil (EAA) exerce ses fonctions avec une grande polyvalence et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure. Par sa position physique au sein de l'entreprise, il véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.
Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.
Au quotidien, il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'information tant à l'interne qu'à l'externe.
Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un Cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.
L'employé administratif et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de la structure.
L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques.
Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.
L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activités dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

Programme de la formation titre professionnel employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

CCP 1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

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

CCP 2 : Assurer l'accueil d'une structure

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

La session de validation se déroule en fin de formation. Lors de l'épreuve de synthèse, Le jury évalue le candidat à la suite d'une mise en situation professionnelle, d'un entretien technique et de questionnements à partir du dossier de synthèse de pratiques professionnelles. (Chaque CCP peut être validé individuellement)