

IFACOM FORMATION



Employé Administratif et d'Accueil

PRESENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION TEMPS PLEIN

Titre Professionnel du Ministère Chargé de l'Emploi - niveau 3
(Arrêté création du 01/08/2013 modifié dans JO paru au 17/04/2018 - code NSF 324 t).

710 Heures

Code CPF 17791



V1.5 – 21/12/2020

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

1

Employé Administratif et d'Accueil

Code CPF 17791

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil (EAA) assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.

Dans le respect des consignes, de la hiérarchie et du contexte d'exercice de l'emploi, l'EAA doit :

- Rédiger, saisir et mettre en forme des écrits professionnels courants ;
- Accueillir, renseigner et orienter les visiteurs ; Renseigner et traiter les appels téléphoniques ; prendre, restituer, transmettre un message téléphonique ;
- Tenir à jour les agendas ; Gérer le courrier entrant et sortant ;
- Participer au suivi des ressources matérielles : gestion du stock, traçabilité des documents, classement...

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permet d'acquérir un réel savoir-faire et des compétences indispensables à l'exercice de la fonction de l'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil :

- Développer une identité et une posture professionnelle
- Accroître ses connaissances dans les champs du secrétariat, de la communication et de la prise en charge des clients internes et externes
- Développer des compétences techniques opérationnelles : logistiques, administratives et d'accueil
- Utiliser les outils bureautiques et techniques spécifiques de ce poste

Compétences visées (2 blocs de compétences)

- ✓ Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- ✓ Assurer l'accueil d'une structure

Débouchés :

- ✓ Tous types de structures : privées, établissements publics, commerciales ou non
- ✓ Dans tous secteurs d'activités

VALIDATION

Cette formation est validée par le Titre Professionnel « Employé administratif et d'accueil » du Ministère Chargé de l'Emploi niveau 3.

Les deux blocs de compétences constitutifs du titre sont sanctionnés par des certificats de compétences professionnelles (CCP) lors de la réussite aux épreuves d'examen

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

PUBLIC :

- ✓ Demandeurs d'emploi

PREREQUIS :

- 18 ans et plus
- Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter)
- Aptitudes requises : bonne présentation, facilités dans l'expression orale et écrite, capacités relationnelles, méthode et sens de l'organisation

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

2

ORGANISATION ET DUREE

DUREE : 710 Heures dont 210 heures en entreprise. Elle est organisée sur 7 mois en temps plein

HORAIRES : de 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00

NOMBRE DE PARTICIPANTS : minimum 10 et maximum 18

RECRUTEMENT SUR DOSSIER, TESTS ET ENTRETIEN APPROFONDI

Faire parvenir à IFACOM

✓ Curriculum vitae

✓ Lettre de motivation

✓ 2 Photos d'identité

✓ Copie du dernier diplôme

✓ 75 euros de frais d'inscription – *non remboursable*

PROGRAMME DE FORMATION

Accueil et Découverte	<ul style="list-style-type: none">- Présentation des objectifs de formation- Connaissance de l'environnement professionnel et du métier
BLOC DE COMPETENCE 1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure	<ul style="list-style-type: none">- 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- Evaluation de fin de bloc
BLOC DE COMPETENCE 2 : Assurer l'accueil d'une structure	<ul style="list-style-type: none">- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs- Traiter les appels téléphoniques- Répondre aux demandes d'informations internes et externes- Evaluation de fin de bloc
PERIODE EN ENTREPRISE	<ul style="list-style-type: none">- Techniques de recherche d'emploi et de stage- Période en entreprise
Validation	<ul style="list-style-type: none">- Dossier professionnel (DP)- Examen final écrit et oral

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques étayés par de nombreux exemples et cas pratiques afin de permettre aux participants de s'approprier progressivement les outils et les méthodes.

Les consultant-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

3

- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

MODALITES D'EVALUATION

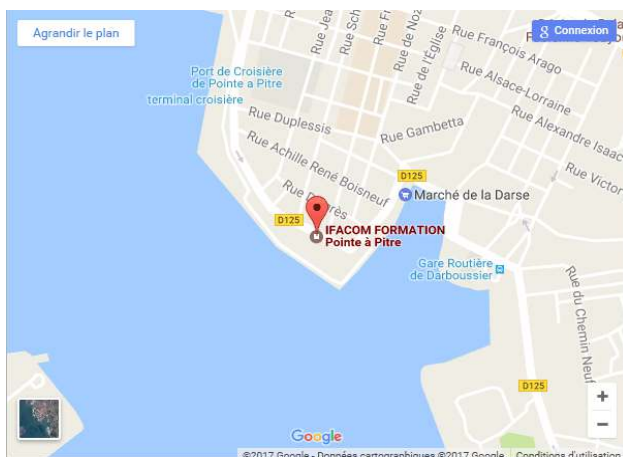
Les évaluations seront formatives à partir de l'observation et l'évaluation des réalisations pratiques et sommatives avec les évaluations de fin de CCP et l'évaluation finale conformément au référentiel de certification en vigueur.

Les stagiaires doivent également élaborer un dossier de valorisation des compétences relatif à la période en entreprise (dossier professionnel).

FINANCEMENT DE LA FORMATION

<i>Statut du stagiaire</i>	<i>Financiers</i>
Financement individuel	Conditions de paiement possibles - Aide Régionale possible
Demandeur d'emploi	Voir votre conseiller Pôle Emploi Compte personnel de formation
Salarié	CPF de transition professionnelle pris en charge par la Commission paritaire interprofessionnelle régionale Compte personnel de formation

LIEUX DE LA FORMATION – CETTE FORMATION EST ORGANISEE SUR NOS 2 CENTRES



IFACOM Formation
Centre Saint John Perse
Quai Ferdinand de Lesseps
POINTE A PITRE
Tél. : 05 90 93.06.30
Cell : 06 90 33.35.13

L'accessibilité de chaque site IFACOM Formation est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les personnes à mobilité réduite.

Suite à l'inscription, les solutions adaptées et les aménagements nécessaires à chaque situation de handicap seront mis en œuvre : adaptation de la disposition des tables en salle de formation, adaptation du support de cours pour des personnes ayant une déficience visuelle, aménagements à prévoir avec le formateur, ...



IFACOM Formation
78-81 Howell Center
Marigot
97150 SAINT MARTIN
Tél. : 05.90.87.30.88
Cell : 06.90.66.22.72

L'accessibilité de chaque site IFACOM Formation est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les personnes à mobilité réduite.

Suite à l'inscription, les solutions adaptées et les aménagements nécessaires à chaque situation de handicap seront mis en œuvre : adaptation de la disposition des tables en salle de formation, adaptation du support de cours pour des personnes ayant une déficience visuelle, aménagements à prévoir avec le formateur, ...

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com