

Niveau de sortie : Certificat de compétence

| Prérequis | Profil Requis | Durée théorique | Dispositifs |
|--|--|--|--|
| Maîtriser les savoirs de base (lecture, écriture, calculs de base) | Capacités d'adaptation, écoute, capacités relationnelles, discrétion, sens de l'organisation | 168 h maximum Durée adaptable en fonction du profil | Contrat de professionnalisation Après un parcours de formation continue Par l'expérience (VAE) |

Le certificat de compétence – Rattaché au - [Code Rome : 1601](#)



Ce module de formation s'inscrit dans la certification du Titre Professionnel de Secrétaire Assistante.

Cette activité constitue la partie « front office » du métier d'employé(e) administratif et d'accueil et s'exerce parallèlement aux différents travaux de secrétariat.

Interface entre la structure et les visiteurs, l'employé(e) administratif et d'accueil est le vecteur de l'image de la structure à l'externe comme à l'interne. Il(Elle) fournit un service de qualité en mettant ses compétences relationnelles au cœur de cette activité. Sourire, courtoisie, tact, patience et résistance nerveuse sont autant d'éléments essentiels pour l'exercer.

Il(Elle) organise son espace d'accueil pour accueillir, renseigner et orienter les visiteurs. En appliquant les procédures en vigueur, il(elle) filtre les accès aux différents espaces de la structure en vérifiant les identités si nécessaire. Il(Elle) assure simultanément le traitement des appels téléphoniques et la transmission des messages. Il(Elle) peut consulter et actualiser les agendas des collaborateurs en fonction des appels téléphoniques ou des visites.

En situation d'accueil, il est amené à répondre et à traiter, en temps réel, les demandes d'information d'interlocuteurs multiples et variés. Une bonne organisation est essentielle, tout comme la nécessité de se tenir informé de l'actualité de la structure ainsi que d'appréhender les limites de son rôle.

Il(Elle) utilise quotidiennement les équipements téléphoniques, les outils collaboratifs et la messagerie électronique ou instantanée en s'adaptant aux évolutions constantes de ces outils.

Les objectifs de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires pour valider le certificat de compétences professionnelles « Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure » :

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

L'organisation de la Formation

Le module s'articule autour de séquences pédagogiques. Chaque séquence se conclut par une étude de cas. À la fin du module, vous aurez à réaliser des évaluations corrigées par les formateurs qui recouvreront les différentes compétences professionnelles visées.

Programme

- **CCP2 - Assurer l'accueil d'une structure (RNCP 17433B02)**
 - Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.
 - Traiter les appels téléphoniques.
 - Répondre aux demandes d'informations internes et externes.
- **Modules complémentaires transversaux**
 - Bureautique (selon les besoins) : remise à niveau et/ou perfectionnement : WORD, EXCEL, PowerPoint, Publisher
 - Outils numériques, sécurité des données et des informations
 - Sensibilisation au développement durable dans l'entreprise
 - Technique de recherche d'emploi
- **Accompagnement à la préparation du dossier professionnel**
- **Préparation à l'examen (examen blanc – oral)**

Le stage

Vous avez la possibilité de réaliser un stage en immersion professionnelle.

Le dossier professionnel

Le dossier professionnel est un élément obligatoire du système de validation du titre. Il a pour objectif de présenter des exemples de pratique professionnelle acquise pendant la formation ou au cours de l'expérience professionnelle.

La certification

Cette compétence entre dans la certification du Titre professionnel d'Employé(e)(e) Administratif et d'Accueil. Il permet d'obtenir le premier certificat de compétence. Pour valider l'intégralité du Titre, vous devrez préparer le premier CCP du Titre Professionnel dans la limite de la **durée de validité** du titre.

- CCP1 « **Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure** ».

L'examen et la validation des blocs de compétence

Action formation est centre d'examen. Les examens se dérouleront donc dans nos locaux. Les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre professionnel à partir des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle écrite dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage.

Les débouchés professionnels

L'emploi de secrétaire assistant s'exerce dans tous types d'entreprises, privées, établissements publics, associations et dans tous secteurs d'activités (Agent administratif, Employé(e) administratif, Employé(e) de bureau, Agent d'accueil...)

Après la validation du CCP : Préparer le premier CCP et valider le titre professionnel d'Employé(e)(e) Administratif et d'Accueil.