



EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

FORMATION PAR BLOCS DE COMPÉTENCES

Nomenclature du niveau de qualification Niveau 3

Fiche RNCP* RNCP36803

Code NSF :324t : Saisie, mise en forme et communication des données

*Répertoire National des Certifications Professionnelles

PROFILS

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en reprise d'études

PARCOURS

Blocs de compétences

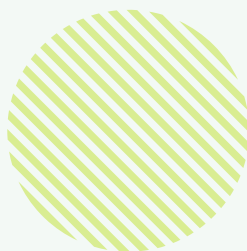
MODALITÉS D'ADMISSION

- Entretien
- Dossier de candidature

PRÉ-REQUIS

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Savoir lire, écrire et compter
- Maîtriser la langue française
- Maîtriser les bases informatiques
- Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet pour suivre la formation



**DURÉE DE LA
FORMATION**

320 h



**LOCALISATION ET
ACCESSIBILITÉ**

LA FORMATION S'EFFECTUE
EN DISTANCIEL ET/OU EN
PRÉSENTIEL

OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION :

L'employé administratif et d'accueil 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. L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité 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.

BLOCS DE COMPÉTENCES :

BLOC 1 - RÉALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE :

- 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

BLOC 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

DÉBOUCHÉS ET POURSUITE D'ÉTUDE :

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent administratif
- Employé administratif
- Employé de bureau
- Agent d'accueil

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi. Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Comptabilité...).



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Les Outils Collaboratifs Google :

- Maîtriser les fonctionnalités de base de Google Drive, Gmail, Sheets, Docs et Slides pour optimiser sa productivité.
- Comprendre comment utiliser les applications Google pour collaborer efficacement avec des collègues ou des partenaires.

Microsoft Office Word 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités de Word : mise en page évoluée, insertion de tableaux, mode Plan, styles, publipostage, gestion des images et création de formulaires.

Microsoft Office Excel 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités d'Excel : saisir des données, utiliser les fonctions courantes et avancées, les mises en forme conditionnelles, créer des graphiques, des tableaux croisés dynamiques et des macros.

Microsoft Office Powerpoint 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités de PowerPoint : personnaliser et modifier une présentation, présenter des données, dessiner avec PowerPoint et apprendre les règles de présentation.

Microsoft Office Outlook 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités d'Outlook : messages, contacts, carnet d'adresses, calendrier, rendez-vous, tâches...

Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité :

- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale.
- Gérer l'accueil physique, téléphonique, le suivi des demandes et gérer le stress et les situations imprévues en adoptant une attitude professionnelle et adaptée à l'entreprise.

Gestion des conflits et du stress :

- Améliorer les compétences en communication et négociation.
- Renforcer la confiance en soi et les relations interpersonnelles.
- Prévenir les conflits et les burnout.

Prendre en charge les travaux courants du secrétariat :

- Acquérir les compétences sur les écrits professionnels, l'organisation des tâches, la communication et l'information, l'organisation de réunions, les déplacements et repas professionnels.

Techniques de vente et de négociation :

- Maîtriser les étapes du processus de vente et développer des techniques de négociation efficaces.
- Utiliser des techniques de communication persuasive et adapter son discours de vente à différents types de clients.

Intégrer l'IA dans la gestion de son poste et gagner en productivité :

- Comprendre les fondamentaux de l'intelligence artificielle et identifier les outils pertinents.
- Améliorer la communication, l'accueil et l'efficacité par l'automatisation.
- Renforcer la sécurité des données et la conformité.



Modalités d'évaluation

Plusieurs sessions d'examens par an.

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury comme sur la base :



- du dossier professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle (3h45) :
 - mise en situation écrite (2h45),
 - mise en situation orale (1h dont 10min de préparation)
- de l'entretien final

Retrouvez plus d'informations sur le site internet de France Compétences en renseignant le code de fiche : RNCP36803