



EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

FORMATION PAR BLOCS DE COMPÉTENCES

Nomenclature du niveau de qualification Niveau 3 (Niveau CAP, BEP)

Fiche RNCP* : RNCP36803

Certificateur : Ministère du Travail du Plein emploi et de l'Insertion

Date d'échéance de l'enregistrement : 01/03/2026

*Répertoire National des Certifications Professionnelles

PROFILS

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

PARCOURS

Blocs de compétences

MODALITÉS D'ADMISSION

- L'accès à la formation s'effectue sur entretien et signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
- Les entrées sont possibles tout au long de l'année, sous réserve de la disponibilité des places et d'une entreprise d'accueil.
- Le délai moyen d'accès est de 2 à 4 semaines.

TARIFS SUR DEMANDE

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 avec connexion internet, caméra et micro en cas de formation en distanciel

Une assistance technique est disponible en cas de problème de connexion ou autre problème technique au 07 67 70 85 01 ou par mail à l'adresse clients@ksr-formations.fr

Réclamation : Pour toute réclamation, un formulaire de réclamation est disponible sur notre site internet.



**DURÉE DE LA
FORMATION**

320 h



**LOCALISATION ET
ACCESSIBILITÉ**

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

La formation Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil est ouverte à tous, sans discrimination. Toutefois, l'accessibilité dépend de la compatibilité entre le handicap et les exigences du métier visé.

Nos locaux sont partiellement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Un référent handicap est disponible pour étudier chaque situation individuelle, proposer des aménagements adaptés et, si nécessaire, orienter vers un organisme partenaire disposant de solutions d'accueil conformes.

Avant toute inscription, un entretien personnalisé permet d'évaluer les besoins spécifiques du candidat et de déterminer les adaptations possibles (rythme, matériel, accompagnement pédagogique, outils numériques...).

Pour toute demande particulière, les candidats peuvent contacter le référent handicap de l'organisme de formation à l'adresse suivante : clients@ksr-formations.fr



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

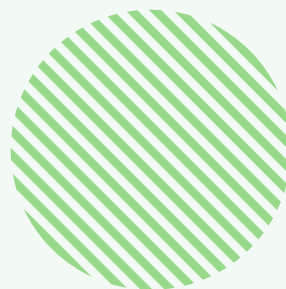
DÉBOUCHÉS ET POURSUITE D'ÉTUDE :

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 :

Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure en respectant les procédures internes et les délais.

- Savoir produire, présenter et mettre en forme des documents professionnels fiables et adaptés aux besoins du service.

Utiliser efficacement les outils bureautiques et numériques (Word, Excel, Outlook, Drive, etc.) pour traiter, classer et diffuser les informations internes et externes.

- Développer une aisance dans l'utilisation des outils collaboratifs et des solutions de gestion documentaire.

Gérer les courriers, mails et données administratives de manière rigoureuse et organisée.

- Savoir trier, enregistrer, suivre et archiver les documents tout en respectant la confidentialité et la traçabilité.

Rédiger des écrits professionnels clairs et adaptés (courriers, notes, comptes rendus, synthèses, messages électroniques).

- Savoir structurer son discours écrit, utiliser un langage professionnel et éviter les fautes de forme.

Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité auprès des interlocuteurs internes et externes.

- Savoir adopter une posture professionnelle, écouter activement, identifier les besoins et orienter efficacement les visiteurs.

Gérer les situations d'accueil complexes avec diplomatie et professionnalisme.

- Savoir faire face à des réclamations, prioriser les demandes et préserver une communication positive même en cas de tension.

Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans un contexte professionnel.

- Savoir adapter sa communication à ses interlocuteurs et garantir une image positive de l'organisation.

Travailler en équipe et en autonomie dans le respect des règles et procédures internes.

- Savoir s'intégrer dans une équipe, organiser son activité et contribuer à la qualité du service rendu.

Se préparer à la certification professionnelle du Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil.

- Grâce aux mises en situation, examens blancs et au suivi individualisé du dossier professionnel, l'apprenant sera prêt à réussir les épreuves finales.

DÉTAIL DE LA FORMATION :

BLOC 1:

Traitement de texte et présentation des documents professionnels avec Word (36h)

Création, mise en page et structuration de documents professionnels (lettres, notes, comptes rendus, rapports). Utilisation des styles, modèles, tableaux, publipostage.

Tableur et saisie et mise à jour des données avec Excel (36h)

Saisie, calculs simples et complexes, fonctions courantes, graphiques, tableaux croisés dynamiques, gestion de données.

Outils collaboratifs et messagerie professionnelle avec Gmail et Drive (20h)

Communication écrite, partage d'informations, planification de réunions, agenda partagé, organisation d'équipes.

Gestion du courrier et des e-mails (16h)

Réception, tri, diffusion, rédaction de messages professionnels, archivage, application des règles de confidentialité.

Classement et archivage (20h)

Méthodes de classement papier et numérique, gestion documentaire, recherche rapide d'informations.

Organisation administrative (24h)

Préparation et suivi de réunions (convocations, comptes rendus), gestion des déplacements professionnels, planification des activités.

Rédaction et communication écrite (20h)

Techniques de prise de notes, synthèse, rédaction claire et structurée. Application des règles d'orthographe et typographie.

Évaluations intermédiaires - Bloc 1 (14h)

Études de cas, travaux pratiques, vérification des compétences par mise en situation.

Suivi 1 du dossier professionnel (4h)

Accompagnement à la rédaction des réalisations professionnelles, relecture et corrections.

BLOC 2:

Techniques d'accueil et de communication (32h)

Posture professionnelle, écoute active, expression verbale et non verbale, identification du besoin du visiteur.



Accueil physique et orientation (20h)

Prise en charge du public, gestion du flux, traitement simultané de plusieurs demandes, respect des consignes de sécurité.

Accueil téléphonique et à distance (20h)

Standard, filtrage et transfert d'appels, messagerie vocale, traitement des demandes numériques (mail, chat).

Communication professionnelle et qualité de service (12h)

Gestion du stress et des priorités, communication assertive, attitude positive et bienveillance.

Situations complexes d'accueil (8h)

Gestion des réclamations, conflits, clients difficiles, scénarios et jeux de rôle.

Évaluations intermédiaires - Bloc 2 (6h)

Études de cas, travaux pratiques, vérification des compétences par mise en situation.

Suivi 2 du dossier professionnel (2h)

Accompagnement à la rédaction des réalisations professionnelles, relecture et corrections.

PRÉPARATION À LA CERTIFICATION:

Évaluation finale et examens blancs (16h)

Simulation complète de mise en situation professionnelle (accueil, travaux administratifs, communication). Correction et débriefing individualisé.

Finalisation du dossier professionnel (8h)

Accompagnement individualisé à la rédaction finale, vérification de la conformité aux attendus du titre.

Entretien de préparation à l'examen (6h)

Simulation d'entretien final avec le jury, préparation à la présentation orale du parcours.



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 (15mn)

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 4h

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

CONTACT

07 67 70 85 01

clients@ksr-formations.fr

7, avenue de l'Orme à Martin
91080 Évry-Courcouronnes