

Préparer un titre professionnel

EMPLOYÉ ADMINISTRATIF & D'ACCUEIL



V23.2

Maj 05-23

RNCP36803

OBJECTIF :

Acquérir les compétences professionnelles pour exercer le métier d'employé administratif et d'accueil et se préparer à l'obtention du titre professionnel.

PRÉREQUIS :

Etre titulaire d'un niveau 3 ou équivalent ou justifier d'une expérience significative ou valider les tests d'entrée en français et mathématiques.

DURÉE :

399 h en centre / 105 h en stage entreprise / 4h examen

Lieu :

Espace Emeraude 33150 CENON

Secrétariat / Accueil

Objectifs de compétences professionnelles* :

1. Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
2. Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
3. Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
4. Trier et traiter les mails et le courrier
5. Classer et archiver les informations et les documents
6. Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
7. Traiter les appels téléphoniques
8. Répondre aux demandes d'informations internes et externes

Méthode pédagogique et encadrement :

- Méthodes démonstrative, active, expérientielle, interrogative et apprentissage par problèmes.
- Ces méthodes mettent l'accent sur des démonstrations techniques, procédures et compétences, sur des activités pratiques, des situations professionnelles réelles, des résolutions de problèmes concrets et encouragent la réflexion sur des situations professionnelles
- Formation présentielle animée par des formateurs professionnels dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21 et apprentissage sur plateforme pédagogique 21h Cours vidéo, qcm, exercices pratiques.

Modalités d'évaluations :

- Exercices pratiques progressifs
- Echanges / questionnements
- Observations directes
- QCM
- Mise en situation / Atelier
- Examen blanc
- Livret de suivi en entreprise
- Audit fin de formation

Moyens matériel :

- PC dernière génération
- Logiciels de gestion et bureautique
- Imprimante laser couleur
- Vidéo projecteur
- Tableaux
- Supports de cours

Préparer un titre professionnel

EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL



Moyens de suivi et validation de la formation :

- Feuille de présence émargée par demi-journée
- Livret de suivi de stage en entreprise
- Attestation de formation
- Titre professionnel du Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion sous réserve de l'évaluation du jury lors de la session de validation

Certification :

- Libellé de la certification : TP - Employé administratif et d'accueil
- Code RNCP : 36803
- Nom du certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion
- Date d'enregistrement de la certification : 13/07/2022
- Niveau de qualification : 3 (CAP/BEP)
- Validation partielle :
 - CCP1 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
 - CCP2 - Assurer l'accueil d'une structure

Examen :

- Mise en situation professionnelle 3h45 mn
dont mise en situation écrite 2h 45 et mise en situation orale 1h
- Entretien final 15 mn

Type d'emplois accessibles :

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

Statistiques France Compétences 2016 :

- Taux d'insertion global à 6 mois : 42%
- Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 26%

Employé administratif et d'accueil

Programme

77h

Communication écrite

(1, 4, 6, 7, 8)

Optimiser ses écrits professionnels

Les objectifs
Informer, proposer, réclamer, gérer...
Organisation du texte
Choisir un plan en fonction de l'objectif
Construire en paragraphes
Utiliser les différents procédés pour écrire ce qui est utile à la compréhension du message
Les règles de la lisibilité
La lisibilité typographique, rédactionnelle
Présenter son courriel
Rédiger et mettre en valeur ses idées
Choisir son registre de langue, la justesse de ton, articuler ses idées
Mettre en valeur son texte par la présentation
Entraînement à la rédaction
Mémos, lettres, notes, rapport...

Prise de notes

Auto-analyse
Test de prise de notes
Analyse de son propre système de prise de notes
Les points forts, les points faibles
Apprendre à noter l'essentiel
Comprendre l'objectif avant de noter
Noter uniquement en fonction de l'objectif
Repérer les mots clés
Mettre en pratique les procédés d'écriture synthétique
Maîtriser les abréviations, sigles, acronymes
Utiliser les signes topographiques
Utiliser des symboles, des codes de langue
Noter de façon phonétique, connaître les racines
Choisir les procédés qui conviennent le mieux
Entraînement à la prise de notes au téléphone, en face à face, en réunion
Relire et exploiter ses notes
Relire à voix haute
Être relu pour une exploitation future
Synthétiser oralement et par écrit

7h Présentation des résultats

Introduction

Recenser les points essentiels à mettre en valeur
Choisir la forme de présentation

Méthode pour présenter des documents textuels, quantitatifs, chiffrés, graphiques

Présentation sous forme de tableau

Quand et pourquoi utiliser un tableau ?

Les tableaux de textes

Les tableaux de chiffres

Les tableaux simples

Les tableaux à double entrée

Les schémas

Quand et comment présenter sous forme de schémas ?

Avantages et inconvénients

Présentation sous forme de graphique

Préparer son graphique

Cerner population et objectif

Déterminer les intervalles de variation de la variable

Procéder au relevé des données

Choisir le type de graphique

Construire le graphique : échelle, unité, légende, couleur, source

Analyse

Présenter ses résultats

Apporter des éléments de comparaison

Argumenter et valoriser ses résultats

Se réconcilier avec l'orthographe

Conjugaison

Conjuguer les verbes réguliers astuces, aide mémoire

Conjuguer les verbes irréguliers : caractéristiques

Les quatre formes pour conjuguer un verbe

Les accords

Accord du verbe avec le sujet

Les cas particuliers : «qui»

Féminin et pluriel des mots simples, composés

Accord des participes passés

Infinitif ou non

Sans auxiliaire

Avec «être» / Avec «avoir»

Les cas particuliers

Les doubles lettres

Autour des différentes lettres de l'alphabet

Particularités

Ecrire les chiffres en lettres

Le pluriel avec les traits d'union

Les accents aigu, grave, circonflexe, tréma

Les mots pièges : même, leur, quelque, tout, ce/ se, ci-joint...

Mieux communiquer par e-mail

Définir son objectif de communication
Apprendre à se mettre à la place du destinataire
Savoir déployer les moyens pour que le mail soit lu
Proposer un titre attrayant et définir un contenu synthétique
L'intention du message : informer ? Faire agir ? Réclamer ? Remercier ?
Structurer ses messages
Organiser ses idées en plan
Apprendre à placer son sujet en perspective
Opter pour la bonne argumentation
Construire des paragraphes courts
Adopter un style pertinent
Gérer sa messagerie

49h

Communication orale

(1, 4, 6, 7, 8)*

Accueil téléphonique et en face à face

Adopter un langage dynamique
Développement de l'écoute
Travail de l'intonation de la voix
Améliorer la qualité du contact au téléphone
Organiser la réception d'appels
Connaître et reconnaître les clients de l'entreprise, fiches de saisie
Personnaliser le contact
Développer une attitude de service

Mieux communiquer à l'oral

Bilan
Faire le point sur son comportement à l'oral
Détecer ses points forts
Les aspects à travailler
Préparation
Se préparer physiquement pour transformer l'énergie du trac
Se mobiliser mentalement
Comprendre et s'adapter à son interlocuteur
Les principes d'écoute et de reformulation
Développer sa présence pour porter un message
Réussir à l'oral
La communication non verbale : utiliser la voix, le regard, la posture...
L'art de l'accroche
L'improvisation
Entraînement
Ecoute active
L'importance d'une écoute de qualité
Les clefs du dialogue
Le contexte de la relation d'écoute
Les techniques de l'écoute active

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Employé administratif et d'accueil

Programme

Présentation et communication professionnelle*

Les normes typographiques
Chartes graphiques
Les règles de présentation d'un courrier
Réceptionner, trier, filtrer, diffuser, envoyer un courrier
Module réalisé sur plateforme pédagogique*

70h Organisation et méthodes (1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, CT)*

Gestion du temps

Faire le point sur son organisation et la façon de gérer son temps
Dresser le bilan de sa situation
Utiliser les outils efficaces pour gérer son travail
Visualiser son activité et ses résultats à travers une grille de suivi
Optimiser son organisation
Développer des comportements gagnants
Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

Classement et archivage

Les méthodes de classement
Les modes de classement
Comprendre la vie d'un dossier
Durée légale et pratique de conservation

Gestion documentaire

Les documents
Identifier et inventorier les documents : type, contenu...
Comprendre le circuit d'un document
La notion de dossier et les notions afférentes
Le cycle de vie des documents : archives courantes, durée d'utilité, durée légale de conservation
Analyse documentaire
Nature et contexte des informations à analyser
Résumé et synthèse en fonction des contenus et du mode de production
Rédaction de notices
Structuration, vocabulaire, lisibilité
Indexation
Principes de l'indexation des documents
Les finalités de l'indexation
Les différents types de mots et leur normalisation

Collecte d'informations

Information généralités
Connaître les réseaux de communication
Caractériser l'information
Mesurer la qualité de l'information
Recenser les sources d'informations internes
Exploiter les sources d'information externes
Les méthodes de collecte
Les différentes méthodes
Concevoir un questionnaire
Mettre en œuvre une enquête

Gestion des approvisionnements

Gestion des stocks de fourniture
Choisir un fournisseur
Négocier les tarifs

Traitement et schéma

Les processus
Le diagramme de flux
Modélisation d'un processus
Le logigramme

Responsabilité sociétale des entreprises*

Les principes de la RSE
Domaines d'application
Stratégie pour l'entreprise
Écocitoyenneté & développement durable
Les gestes éco-citoyens
Entreprendre une demande écocitoyenne dans votre travail
Sensibilisation sur la démarche
* Module réalisé sur plateforme pédagogique

147h Bureautique & informatique (1, 3, 4, 5, 6, 7, 8)

Windows

Gestion de l'environnement
Fonctionnalités de l'environnement
Création de dossier, sous dossiers
Organisation des fichiers
Recherches
Mise à jour et sécurité

Word

Prise en main du traitement de texte
Saisie, mise en forme, mise en page
Les tabulations
Les insertions automatiques, d'objets
Les tableaux
Le publipostage
Gestion de documents longs

Excel initiation et intermédiaire 35h

Prise en main du tableur
Mise en page, saisie et mise en forme
Les calculs
Les tableaux, les graphiques
Les fonctions

Excel graphiques

Les graphiques
Création et déplacement d'un graphique
Gestion d'un graphique
Sélection d'éléments d'un graphique
Ajout et suppression d'éléments
Mise en forme des éléments du graphique
Modification des éléments texte du graphique
Légende et zone de traçage
Modification des étiquettes de données
Séries de données et axes d'un graphique
Gestion des séries
Les options des types de graphiques
Gestion des modèles de graphique
Création d'un graphique de type carte 2D
Création de graphiques sparkline
Gestion de graphiques sparkline
Impression et mise en page d'un graphique

Excel statistiques/ Tableau de suivi

Fonctions statistiques de base
Étude de la tendance centrale et de la variabilité des données
Application avec les fonctions d'Excel
Synthèse graphique
L'application avec les fonctions graphes d'Excel
Mesure de la liaison entre deux ou plusieurs variables
Application pratique à des cas types
Notions mathématiques
Calcul de proportions, de structures
Calcul d'évolution (d'une quantité, d'un ratio)

Gestion de la messagerie Outlook

Notions de base
Envoi / réception de messages
Agenda
Prise de rendez-vous, réunion
Les contacts
Les tâches

Internet

Concepts
Premiers pas
Navigation
Paramétrages
Téléchargements
Sécurité

Outils collaboratifs

Partager des ressources
Stockage
Les outils Google
Questionnaires Google forms

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Employé administratif et d'accueil

Programme

Cyber sécurité

Les menaces et les risques

Qu'est-ce la sécurité informatique ?

Comment une négligence peut-elle créer une catastrophe ?

Les réseaux d'entreprise (locaux, distants, Internet), sans fil, WIFI, Bluetooth

Les applications à risques :

Web, messagerie...

La sociologie des pirates

Comprendre les enjeux de la cybersécurité

La sécurité du poste de travail

Gestion des données sensibles

La problématique des ordinateurs portables

Ports USB : Comment les désactiver ?

Les différentes menaces sur le poste client

Comprendre ce qu'est un code malveillant

Les stratégies de sauvegardes

Le Cloud : présentation, bonnes pratiques

Comment gérer les failles de sécurité ?

Anti virus et firewall

Contrôles d'accès : authentification et autorisation

Identifier les menaces liées à l'utilisation d'Internet

Vocabulaire numérique & outils partagés*

Réseaux sociaux de l'entreprise

Chat / Forums / Webconférence

Outils partagés

*Module réalisé sur plateforme pédagogique

14h

Calculs et statistiques

(2)*

Comprendre la signification d'un pourcentage

Calculer un pourcentage

Calculer des ratios, marges

Calculer un indice

Calculer un taux de variation

Calculer une moyenne

Calculer une médiane

Calculer et exploiter des quantiles

42h

Préparation à l'examen

(1,2,3,4,5,6,7,8)*

Dossier professionnel

Mise en place d'une activité professionnelle

Description des opérations

Mise en place des moyens

Réalisation des tâches

Préparation de la documentation

Entraînement à la présentation

Evaluations et préparation à l'examen

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION
VAE

