

PARCOURS DE FORMATION INDIVIDUALISÉ

Formation qualifiante

AGENT D'ACCUEIL-STANDARDISTE



FORMATION QUALIFIANTE

Durée : 6 mois

Dates : du lundi 30 août 2021 au vendredi 18 mars 2022

Rythme moyen d'alternance hebdomadaire :

4 jours en entreprise / 1 jour en organisme de formation (mardi)

Types de contrat : Professionnalisation

Reconversion ou Promotion par Alternance (Pro-A)

PUBLIC CONCERNÉ

CONDITIONS D'ADMISSIONS

- **Prérequis : débutants acceptés**
 - ✓ Evaluation des prérequis : entretien de motivation, test de positionnement en français (savoir lire, écrire) et en mathématique (compter), test d'évaluation sur l'utilisation des outils de communication numérique et le Pack Office
- **Cursus alternance :**
 - ✓ Contrat de professionnalisation (16-25 ans)
 - ✓ Contrat de professionnalisation adulte (+ de 26 ans)
- **Cursus formation continue :**
 - ✓ Salariés
 - ✓ Demandeurs d'emploi

TYPE D'ENTREPRISE

- *Au sein d'une PME ou d'une grande entreprise disposant d'un accueil pour ses utilisateurs et d'un standard téléphonique.*

L'ouverture des formations est soumise à un effectif minimum de 5 inscrits. Nous vous préviendrons dans les cas de report de formation au plus tard la semaine qui précède le démarrage de l'action.

OBJECTIFS

- ***Ce parcours de formation a pour objet d'accompagner des personnes vers des fonctions opérationnelles dans l'accueil des clients, parmi lesquelles des fonctions :***
 - *D'agent d'accueil – standardiste (accueil physique des visiteurs, accueil téléphonique, réalisation de tâches administratives en lien avec l'accueil)*
 - *Assistant.e administratif.ve (produire des documents administratifs, gérer des équipements et suivre des consommables, gérer le courrier, tenir des plannings)*

- ***Cette spécialisation accueille des personnes travaillant dans la fonction d'accueil / administrative ou des personnes ayant d'autres expériences professionnelles et qui souhaitent s'orienter vers cette fonction.***

- ***Ce parcours de formation permet de :***
 - *Connaître et comprendre l'environnement de l'entreprise*
 - *Connaître et savoir utiliser les outils bureautiques*
 - *Être opérationnel.le dans des fonctions d'accueil et d'orientation des visiteurs*

DESCRIPTION DU MÉTIER

MISSIONS POUVANT ETRE CONFIEES À L'APPRENANT

- **Accueil des visiteurs :**
 - Accueillir physiquement des visiteurs
 - Accueillir au téléphone
- **Réalisation d'activités annexes de l'accueil :**
 - Réaliser des tâches administratives en lien avec l'accueil
 - Gérer le courrier de l'entreprise

FICHES ROME LES PLUS PROCHES

- M1601 : Accueil et renseignements
- M1602 : Opérations administratives
- M1607 : Secrétariat

METHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

<i>Pédagogie de l'alternance</i>	<i>Plateau technique doté de l'outil informatique</i>	<i>Etude de cas</i>	<i>Échanges</i>	<i>Travail sur soi</i>
<i>Apports de méthodes</i>	<i>Apports de techniques de communication</i>	<i>Fiches outils</i>	<i>Analyse de situations rencontrées par les participants</i>	<i>Mises en situation et apport de mesures correctives</i>
<i>Autodiagnostic et plan d'action personnalisé</i>	<i>Exercices de communication</i>	<i>Techniques théâtrales</i>	<i>Exercices pratiques</i>	<i>Alternance d'apports didactique, de travail en binôme et de sous-groupe</i>

Formateurs professionnels ou enseignants spécialistes d'un domaine d'intervention, ils sont majoritairement issus du milieu professionnel des entreprises. Chargés de transmettre un savoir-faire opérationnel, ils intègrent dans leurs enseignements de nombreuses applications pratiques.

DESCRIPTIFS



✓ Sanction

Chaque bloc de compétences fait l'objet d'une évaluation en fin de module. Acquérir au moins 70% des compétences de chaque module. Obtenir un avis favorable du jury final.

✓ Organisation

Durée : 203 heures sur 7 mois (du 30 août 2021 au 18 mars 2022)

+ 798 heures de stage en entreprise

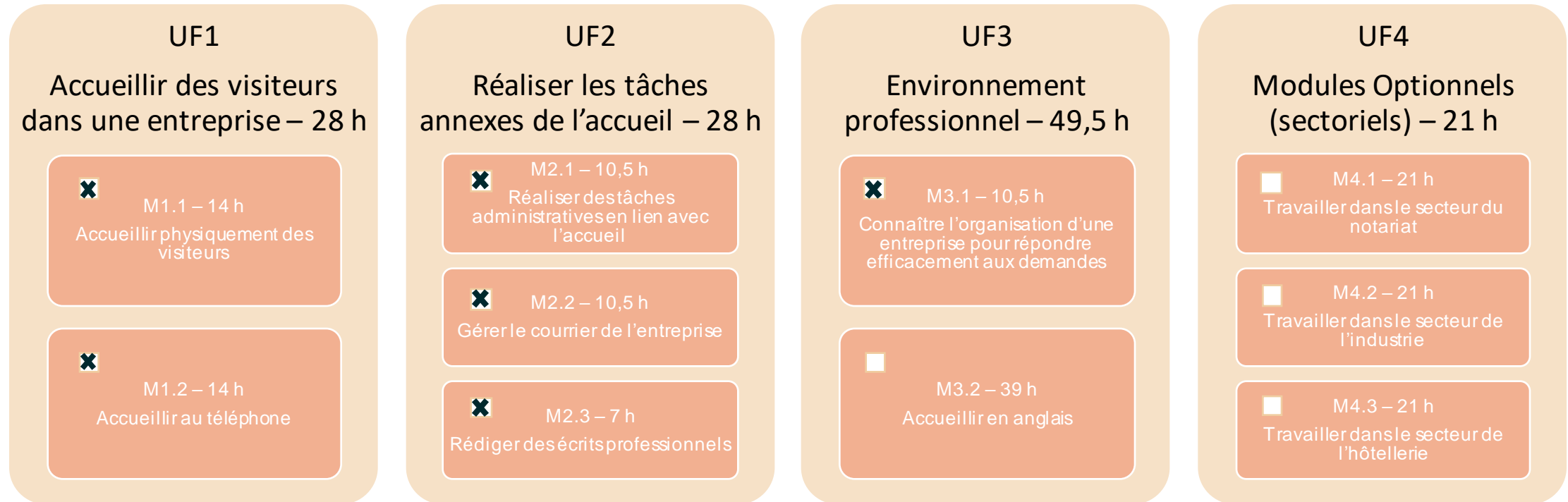
✓ Horaires

Horaires : 09h00 – 12h30 / 13h30 - 17h00

Lieu de formation : En présentiel à l'Institut des métiers de l'Accueil 85 Boulevard de Strasbourg et en distanciel

Présentation des blocs et modules de formation

Agent d'accueil – Standardiste – 182 heures minimum



BAT (Blocs d'apprentissages Transversaux) – 31,5 h

- BAT 1 : Intégration (7 h)
- BAT 2 : Mise en pratique tutorée (7 h)
- BAT 3 : Accompagnement du parcours individualisé (7 h)
- BAT 4 : Préparation aux évaluations (3,5 h)
- BAT 5 : Evaluations (7 h)

BAD (Blocs d'apprentissages Disciplinares) – 84 h

- BAD Français (14 h)
- BAD Appui méthodologique (21 h)
- BAD Outils Bureautiques (35 h)
- BAD Economie (14 h)

ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES ACCUEILLANTES

COÛTS PÉDAGOGIQUE

- **Contrat de professionnalisation et Pro-A :**
3 520.00 €
- **Prise en charge du coût de la formation après accord de l'organisme paritaire collecteur agréé auquel l'entreprise cotise dans le cadre de l'alternance (OPCO).**
- **En cas de financement partiel par l'OPCO, le complément sera pris en charge par l'entreprise.**

IMACCUEIL VOUS ACCOMPAGNE

- ✓ **Prise de contact avec l'OPCO de l'entreprise**
 - Connaître le montant total des coûts pédagogiques pris en charge par l'OPCO
- ✓ **Constitution du dossier**
 - Elaboration du Contrat de Professionnalisation (Cerfa)
- ✓ **Intégration dans l'entreprise / tutorat**
 - Accompagnement du tuteur dans sa mission

CONTACTS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

INSTITUT DES METIERS DE L'ACCUEIL

85 boulevard de Strasbourg

76600 Le Havre

Tél. : 02 35 41 16 62

contact@imaccueil.com

OF enregistré sous le n°28 76 05389 76

Auprès du Préfet de la Région Normandie

R.C.S LE HAVRE 818 450 785 00022 – APE 8559A