



# PARCOURS DE FORMATION INDIVIDUALISÉ

---

Formation qualifiante

**AGENT D'ACCUEIL-STANDARDISTE**

MAJ : 03.08.2022 - version 2

# 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



# FORMATION QUALIFIANTE

---

**Durée :** 6,5 mois

**Dates :** du lundi 10 octobre 2022 au vendredi 28 avril 2023

**Rythme moyen d'alternance hebdomadaire :**

4 jours en entreprise / 1 jour en organisme de formation

**Types de contrat :** Professionnalisation

# DESCRIPTIFS



## ✓ Validation de la formation

Chaque compétence fait l'objet d'une évaluation par les formateurs (évaluation formative). Acquérir au moins 70% des compétences de chaque module. Obtenir un avis favorable du jury final.

## ✓ Organisation

**Durée :** 154 heures de formation sur 6,5 mois (du 10 octobre 2022 au 28 avril 2023)

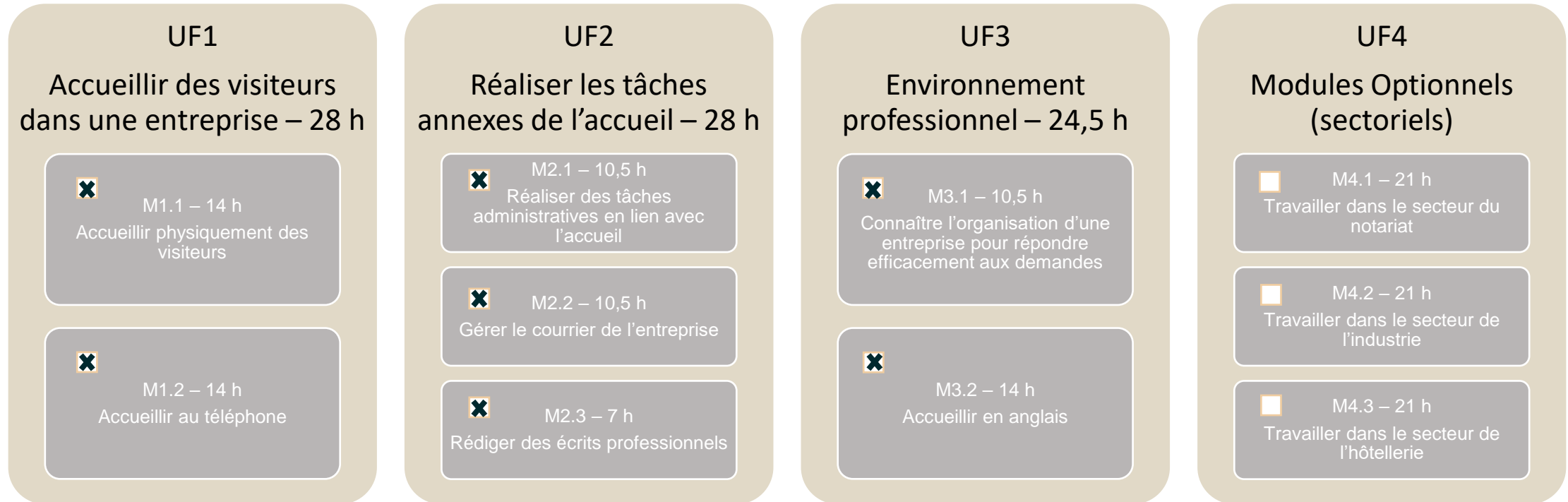
## ✓ Horaires

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

**Lieu de formation :** En présentiel à l'Institut des métiers de l'Accueil 85 Boulevard de Strasbourg 76600 Le Havre et en distanciel si le contexte l'exige

# Présentation des blocs et modules de formation

## Agent d'accueil – Standardiste – 154 heures



### BAT (Blocs d'apprentissages Transversaux) – 14 h

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

### BAD (Blocs d'apprentissages Disciplinaires) – 59,5 h

- BAD  Français (orthographe, grammaire) (7 h)
- BAD  Appui méthodologique
- BAD  Outils Bureautiques – pack office (38,5 h)
- BAD  Organisation et efficacité professionnelle (14 h)

# 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.

# CONDITIONS D'ADMISSION

## PUBLIC CONCERNE

- **Public :**
  - ✓ Salariés
  - ✓ Demandeurs d'emploi
  - ✓ Toutes personnes souhaitant se former au métier d'agent d'accueil standardiste (débutants acceptés)
- **Prérequis :**
  - ✓ Avoir un niveau BAC
  - ✓ Avoir trouvé une entreprise accueillante pour toute la durée du contrat de professionnalisation
- **Evaluation des prérequis :**
  - ✓ Entretien de pré-diagnostic, test de positionnement en français, anglais et en mathématique, test de niveau sur l'utilisation des outils de communication numérique et le Pack Office

## TYPE D'ENTREPRISES

- *Au sein d'une TPE, PME ou d'une grande entreprise disposant d'un accueil pour ses utilisateurs et d'un standard téléphonique.*
- *Entreprise du secteur privé souhaitant intégrer un chargé d'accueil en contrat de professionnalisation ou former à ce métier l'un de ses collaborateurs en reconversion (Pro-A).*

L'ouverture de la formation est soumise à un effectif minimum de 4 inscrits. Nous vous préviendrons dans les cas de report de formation au plus tard 10 jours avant le démarrage de l'action.



# ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES ACCUEILLANTES

## COÛTS PÉDAGOGIQUE

- **Contrat de professionnalisation :**  
3 520,00 € HT soit 4224,00 € TTC
- **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

# ACCES A LA FORMATION

---

## MODALITES ET DELAI D'ACCES

- Inscription au minimum 3 semaines avant le début de la formation en cas de financement OPCO.
- La formation sera confirmée au plus tard 10 jours avant son démarrage lorsqu'elle sera constituée de 4 participants minimum.

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



- ✓ Nous proposons un accompagnement personnalisé, des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou au moins de réduire les difficultés rencontrées et permettre de valider la formation :
  - ✓ Mme Suzy MORVAN-VAUCLIN, référente handicap, est chargée d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap.
  - ✓ Nos formateurs sont formés au handicap et adaptent à la fois leur posture et leurs outils, supports et contenus pédagogiques
  - ✓ Le rythme de la formation et les épreuves d'examen sont adaptés selon les besoins
  - ✓ Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- ✓ Contact : 02 35 41 16 62 - [smorvanvaucelin@imaccueil.com](mailto:smorvanvaucelin@imaccueil.com)

# 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](mailto: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