



PARCOURS DE FORMATION INDIVIDUALISÉ

Formation qualifiante

AGENT D'ACCUEIL-STANDARDISTE

MAJ : 12.10.2022 - version 3

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

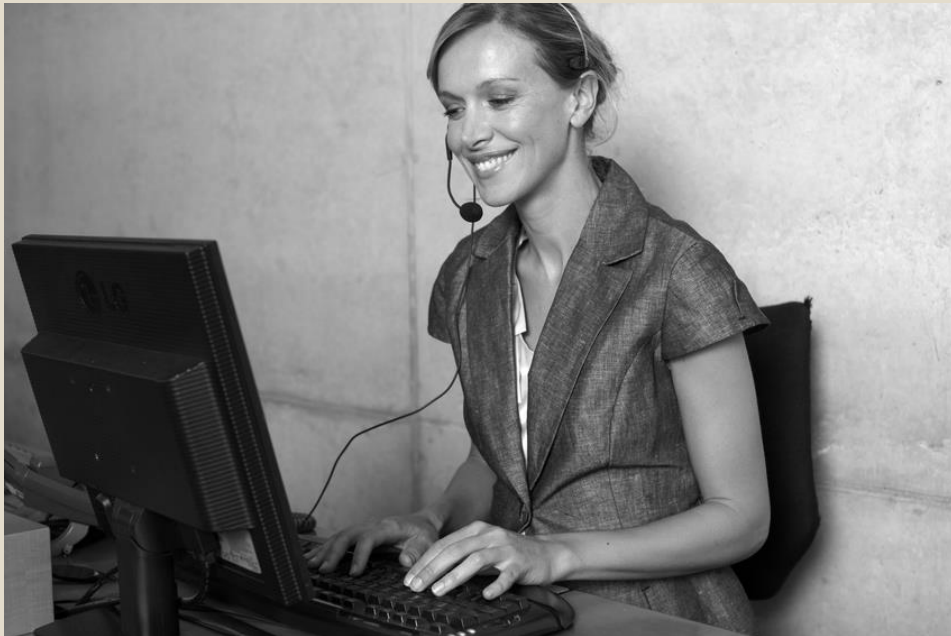
Dates : du lundi 05 décembre 2022 au vendredi 16 juin 2023

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 05 décembre 2022 au 16 juin 2023)

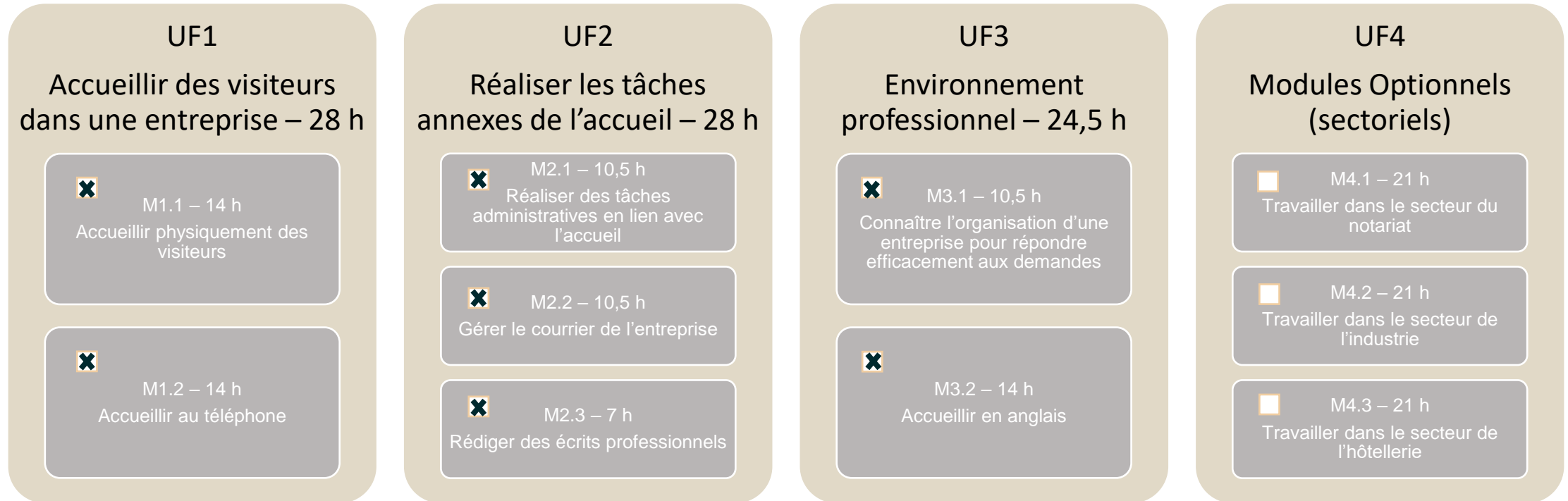
✓ Horaires

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

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