



PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Il s'agit d'une formation en alternance, réalisée à FORMATION.S 89 (2 jours semaine) et en structure d'accueil (Associations ou autres, collectivités territoriales, structures privées telles club de vacances, ...). Les mises en situation pédagogique en structure d'accueil et les actions de formation en entreprise seront programmées au fur et à mesure de l'avancement de la formation.

Notre projet pédagogique de F.S 89 a pour mission de former des professionnels compétents et de faire de la formation un levier d'insertion professionnelle. Pour cela notre conception de la formation s'appuie sur :

- 89 Une approche bienveillante vis-à-vis de tous les apprenants
- 89 Une qualité d'écoute, une posture respectueuse et tolérante envers les apprenants et acceptation des différences.
- 89 Une reconnaissance de l'apprenant comme une personne singulière, ayant des ressources, un potentiel, ainsi qu'une volonté de partage, de solidarité, de responsabilité et d'engagement dans sa formation et dans la vie professionnelle.

Les formateurs de F.S 89 sont tous issus du monde professionnel pour leurs interventions, ils pourront utiliser des méthodes différentes en fonction de la thématique à aborder en face à face pédagogique, cependant ils devront privilégier les suivantes : la méthode active, expérimentale et interrogative.

La formation est de type multimodal. Elle comprend :

- 89 Des temps de formation réalisés en "synchrone" : en présentiel en centre de formation ou à distance via un outil de visioconférence ;
- 89 Des temps d'autoformation "asynchrones" réalisés à distance via la plateforme de formation
Ces temps d'autoformation sont découpés de la manière suivante :
 - 89 Séquences d'autoformation réalisées sur la plateforme ;
 - 89 Réalisation de travaux collaboratifs et personnels. Ces derniers peuvent s'effectuer en entreprise et/ou au domicile, ..., les heures effectuées dans ce cadre sont applicables au même titre que celles réalisées en centre de formation ;

Ces temps d'autoformation sont tutorés par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique. L'apprenant recevra une réponse dans les 48 heures dans le cas d'un échange asynchrone. Le temps estimé par l'équipe pédagogique pour la réalisation des travaux à distance tutorés.



Cette durée permet au stagiaire d'acquérir les connaissances du niveau attendu. L'apprenant est partie prenante de la formation au même titre que l'organisme de formation pour atteindre les objectifs pédagogiques et garantir le bon déroulement du scénario établi.

Moyens d'évaluation mis en œuvre

F.S 89 est habilité par la Direction régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) et sera à même de délivrer une attestation de formation au stagiaire sous réserve d'une assiduité régulière au parcours de formation proposé.

Par ailleurs, la délivrance du diplôme du "TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL " sera soumise à l'appréciation du jury de certification mis en œuvre PAR F.S 89 et validé par la Direction régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS).

Contenu pédagogique :

CCP 1 _ REALISER DES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE

- 1-1 Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
- 1-2 Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
- 1-3 Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
- 1-4 Trier et traiter les mails et le courrier
- 1-5 Classer et archiver les informations et les documents

CPP 2 _ ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

- 2-1 Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- 2-2 Traiter les appels téléphoniques
- 2-3 Répondre aux demandes d'informations internes et externes

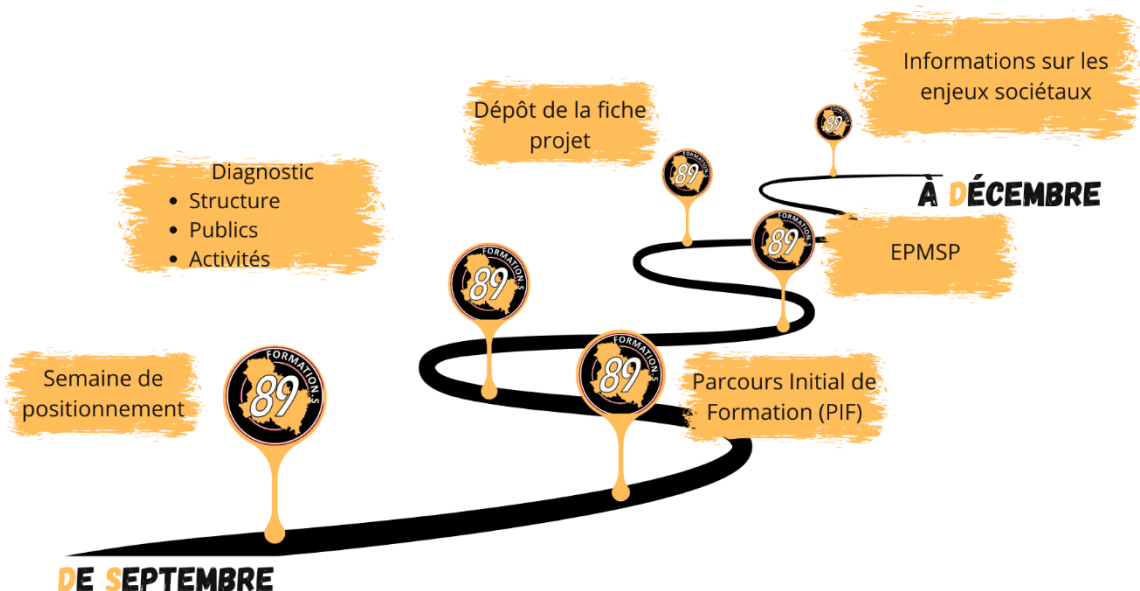
COMPETENCES TRANSVERSEES

PREPARATION EXAMEN

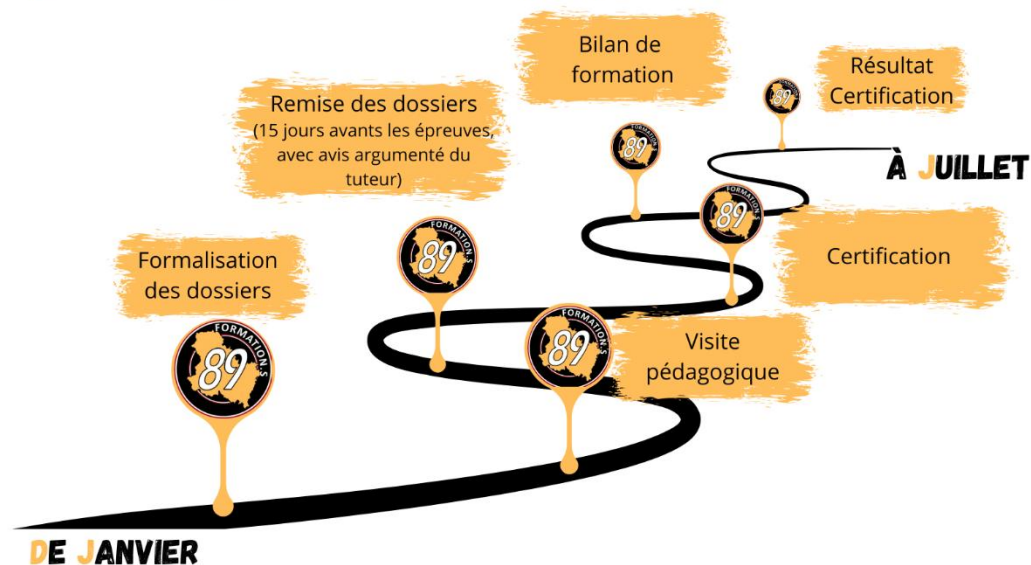


Étapes importantes de la formation

LES ÉTAPES IMPORTANTES DE LA FORMATION



LES ÉTAPES IMPORTANTES DE LA FORMATION





Contenus théoriques

-  Positionnement
-  Prendre ses repères sur Word
-  Bien présenter un document
-  Modifier un document
-  Concevoir une note, un courrier
-  Insérer une illustration ou un tableau ou un graphique
-  Prendre ses repères sur Excel
-  Concevoir, présenter et imprimer un tableau simple
-  Formules et fonctions de calculs
-  Illustrer les chiffres avec des graphiques
-  Organiser feuilles et classeurs
-  Liens avec Word et PPT
-  Pratiquer la correspondance numérique
-  Numériser et archiver des documents
-  Utiliser un cloud
-  Organiser des réunions et des visios
-  Personnaliser sa boîte mail
-  Traiter un volume important de mails
-  Gérer ses contacts
-  Planifier, organiser et prioriser ses activités
-  Classement et archivage des documents
-  Gestion du temps
-  Gestion de la messagerie
-  Positionnement
-  Identifier les enjeux de l'accueil (coté entreprise + coté client)
-  Soigner l'image offerte aux visiteurs
-  Initiation à l'écoute active
-  Techniques de Questionnement et de Reformulation
-  Développer son mix communication
-  Les incontournables de la communication au téléphone
-  Structurer l'entretien et gérer le temps de communication
-  Orienter son interlocuteur efficacement
-  Traiter l'appel avec tact et pertinence
-  Être à l'aise dans les situations délicates
-  Réussir le premier contact
-  Communiquer de façon constructive
-  Proposer une solution à l'utilisateur
-  Gérer les situations délicates / Traitement objections
-  Prendre Congés
-  Positionnement
-  Français
- Anglais



Formation.S 89

TP EAA



-  Compétences numériques
-  Contrats de travail
-  Techniques recherche d'emploi
-  Gestion du stress

8 passage Soufflot

89000 AUXERRE

UAI : 0891331N

Siret : 75090031800023

Ouvert tous les jours de la semaine - 9h00 / 17h00

09 85 13 00 35 - contact@fs89.fr

[@formation.s_89](http://www.fs89.fr)





Modalités des certifications

La validation des certificats de compétences professionnelles (CCP) composant le **"TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ ADMINISTRATIF D'ACCUEIL"** se déroulera dans le cadre de la formation comme suit :

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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 Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs Traiter les appels téléphoniques Répondre aux demandes d'informations internes et externes	03 h 45 min	La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive. Mise en situation écrite (durée : 2 h 45) À partir d'informations et de consignes, le candidat réalise des tâches administratives et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, dans le respect des délais et des procédures, en utilisant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. Mise en situation orale (durée : 1 heure dont 10 min de préparation) À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 50 minutes pour : - accueillir un visiteur et un collaborateur, - traiter deux appels téléphoniques, - rédiger un message à partir des notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et le transmettre, via le canal de communication approprié, - renommer et classer numériquement des documents.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 00 min	