

# ADMINISTRATION / SECRÉTARIAT

## FORMATION CERTIFIANTE

### EMPLOYÉ.E ADMINISTRATIF.VE ET D'ACCUEIL

#### MÉTIER

L'employé.e administratif.ve et d'accueil assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation. Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il.elle retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il.elle saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non. Il.elle participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure.

Il.elle assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents, participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur. En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, l'employé.e accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend les messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

L'employé.e administratif.ve et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il.elle assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure. Il.elle organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Les conditions d'exercice varient fortement selon la structure, dans laquelle il.elle peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi.

#### OBJECTIFS

- Accueillir, renseigner et orienter les interlocuteurs et visiteurs de l'entreprise et assure la diffusion de l'information dans l'entreprise
- Saisir et mettre en forme des écrits professionnels pouvant comporter des données chiffrées et gérer la disponibilité des équipements et consommables

#### PRÉREQUIS

Attester d'un niveau V bis ou équivalent. Connaissances des logiciels de bureautique. Disposer de capacités communicationnelles et relationnelles.

#### PROGRAMME

##### CCP 1 : RÉALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS LIÉS AUX DIVERSES ACTIVITÉS D'UNE STRUCTURE

- Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants
- Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité
- Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables
- Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation

##### CCP 2 : ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LES INTERLOCUTEURS, CONTRIBUER À LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

- Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
- Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas
- Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande
- Traiter le courrier entrant et sortant

**Module certification** : accompagnement et préparation à l'examen

Environ  
**400h**

Durée indicative,  
adaptable en fonction  
des besoins

**Tarif :**

**Nous consulter**

#### Validation

Titre Professionnel  
**Employé.e  
administratif.ve  
et d'accueil**

Niveau V reconnu  
par l'Etat

Inscrit au RNCP  
NSF 234T code 17433

Chaque CCP  
peut être obtenu  
indépendamment  
des autres. Le  
candidat dispose  
d'un délai de 5 ans  
à compter de la date  
d'obtention du 1<sup>er</sup> CCP  
pour obtenir le titre  
professionnel.

Le candidat reçoit  
alors une qualification  
partielle sous  
forme de Certificat  
de Compétence  
Professionnelle.

Eligible au CPF

