

Très souvent 1^{er} interlocuteur des tiers de l'entreprise et plus généralement de toute structure recevant du public et/ou du trafic téléphonique, l'employé administratif et d'accueil renseigne et oriente les visiteurs, les usagers ou les clients. Aux missions d'accueil proprement dites s'ajoutent souvent des tâches de réception téléphonique, administratives, commerciales.

L'employé administratif et d'accueil est une interface essentielle avec tous les services de l'organisation et peut travailler dans le secteur marchand ou le secteur non marchand. Patient et diplomate, réactif, organisé, à l'aise dans toutes les circonstances, il s'exprime de façon claire pour être compris du plus grand nombre. Sa présentation est irréprochable.

Aujourd'hui diversifié, l'exercice de la profession s'étend à l'utilisation simultanée d'outils numériques fixes ou nomades : téléphone, PC avec logiciels bureautique et messagerie, tablette, borne interactive, automate, etc., dans une attitude écoresponsable.

Niveau : 3

Fiche RNCP 17791

OBJECTIFS

- Donner une image positive de l'organisation dès le 1^{er} contact en adoptant une posture professionnelle.
- Gérer avec efficacité et courtoisie l'accueil physique et l'accueil téléphonique du public en maîtrisant les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Assurer des tâches administratives usuelles
- Traiter (et faire remonter) en temps voulu une information utile et fiable
- Contribuer à la qualité des prestations internes et externes de l'organisation
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du public
- Gérer les réclamations et les situations de crise.
- Avoir une expression écrite et orale de qualité

COMPÉTENCES ACQUISES

- Bloc 1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
 - ✚ 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 e-mails et le courrier.
 - ✚ Classer et archiver les informations et les documents.

- Bloc 2 : Assurer l'accueil d'une structure
 - ✚ Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.
 - ✚ Traiter les appels téléphoniques.
 - ✚ Répondre aux demandes d'informations internes et externes.

PARTICIPANTS

- Tout public

DÉMARCHE ET MÉTHODE PÉDAGOGIQUES

- Méthode essentiellement inductive : le stagiaire avec l'aide du formateur...
 - ✚ Observe
 - ✚ Contextualise
 - ✚ Conceptualise
 - ✚ Recontextualise - Observation par le formateur des pratiques des stagiaires
- Pédagogie interactive. Jeu des « questions – réponses » avec le formateur et construction par le stagiaire de son propre savoir
- Méthodes pédagogiques différenciées en fonction des objectifs, des contenus et du public, appui individualisé.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Vidéo projecteur
- Tableau blanc, paper board.
- PC connecté à Internet
- Équipement multimédia
- Supports écrits et numériques fournis et conservés par l'apprenant : contenus de formation, études de cas étudiées, exercices, corrigés, bibliographie et webographie, vidéos.

SITUATIONS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel en petits groupes



ÉVALUATION

- Évaluation formative sous forme de mises en situation professionnelle, de QCM, d'études de cas corrigées.
- Evaluation sommative 1 : passage des PCIE ICDL Certification « (Passeport de compétence informatique européen »)
- Evaluation sommative 2 : les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :
 - ✚ D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
 - ✚ D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.
 - ✚ Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- Une attestation de fin de stage et un certificat de réalisation sont remis à chaque participant.

CONTENU ET SAVOIRS ASSOCIÉS DE LA FORMATION

Module 1 – Mathématiques : les bases 9 jours

- Introduction : apprendre à « faire des mathématiques »
 - ✚ S'approprier les mathématiques
 - ✚ Comprendre qu'elles permettent la modélisation d'un phénomène
 - ✚ Établir la preuve (dont le rôle est essentiel) par le raisonnement
- Étude de certains ensembles de nombres
 - ✚ Les entiers naturels
 - ✚ Les fractions arithmétiques
 - ✚ Les ensembles des rationnels arithmétiques
 - ✚ Les nombres relatifs
 - ✚ Les nombres rationnels
- Le carré d'un nombre et la racine carrée d'un nombre
- Les rapports et proportions
- Les expressions algébriques
- La factorisation d'un polynôme et les identités usuelles



- Les équations et inéquations du 1^{er} degré à une inconnue
- Les systèmes de 2 équations du 1^{er} degré à 2 inconnues
- Figures planes
 - + Configurations de Thalès
 - + Angle inscrit, angle au centre
 - + Polygones réguliers et irréguliers
- Configurations dans l'espace
 - + Sphère, centre, rayon
- Grandeurs et mesures
 - + Aires et volumes
 - + Agrandissements et réductions
- La notion de fonction
 - + Analyse
 - + Représentation graphique
 - + Résolution graphique des équations du 1er degré
- Statistique descriptive - notion de chance ou de probabilité
 - + Statistique à un caractère (ou une variable)
 - + Croisement de deux caractères qualitatifs
 - + Notions de chance ou de probabilité

Module 2 - Les compétences numériques de l'employé administratif et d'accueil 28 jours

A/ Les essentiels du clavier 3 jours

- Les touches du clavier à connaître pour être efficace et les raccourcis
 - + Connaître le fonctionnement et les touches spécifiques du clavier
 - + Utiliser les touches témoins pour se repérer
 - + Mémoriser la position des touches
 - + Connaître les raccourcis sous office et les raccourcis en général
- Technique de frappe avec 10 doigts
 - + Avoir un bon positionnement des mains
 - + Adopter la bonne posture



- ✚ Acquérir de nouveaux réflexes
- ✚ Ne pas regarder ses mains

- Développer sa vitesse de frappe
 - ✚ Réaliser des gammes sans regarder
 - ✚ Réaliser des gammes sous la dictée
 - ✚ Faire de cette méthode une méthode évolutive
 - ✚ Eviter les erreurs et limiter les coquilles

- Présenter et mettre en forme des documents simples
 - ✚ Utiliser les normes générales
 - ✚ Utiliser les normes de ponctuation et de typographie
 - ✚ Reconnaître les erreurs de frappe dues à une fonction du clavier et corriger

B/ Les essentiels de l'ordinateur 3 jours

- Connaître les commandes et fonctions usuelles offertes par le système (paramètres et options principales, raccourcis), gérer une tâche bloquante, utiliser l'aide en ligne, travailler avec les fenêtres, les icônes.
- Comprendre la notion de document, de fichier, de dossier, l'organisation logique des documents, les opérations et les manipulations courantes (création, suppression, copie, déplacement, réorganisation) ainsi que les risques associés (perte d'informations, autorisations).
- Comprendre la notion de compression et d'extraction, ainsi que les problèmes et solutions liés aux virus.
- Savoir gérer les demandes d'impression et les imprimantes.

C/ Traitement de texte 7 jours

- Connaître l'environnement offert par l'application : barres d'outils, paramètres d'options optimisant l'utilisation, aide, boutons et raccourcis principaux.
- Créer un texte simple : sélection, déplacement, copie, mise en forme, marges, tabulations
- Introduire des objets simples comme une table, une image.
- Faire un publipostage de lettres ou d'étiquettes.
- Finir un document et le préparer à l'impression (orthographe, styles standards, mise en page, en-tête et pied de page, paramètres pour l'impression).



D/ Tableur et calculs 9 jours

- Travailler avec des classeurs et les sauver sous différents formats.
- Maîtriser l'environnement de l'application tableur : fenêtre et barre d'outils, feuilles de calcul, paramètres et options principales, connaître et appliquer les bonnes pratiques dans la fabrication de listes et les règles de productivité.
 - Gérer des cellules : nombre, texte, date, mise en forme, tri, copie.
 - Travailler avec des feuilles de classeur, appliquer les bonnes pratiques.
 - Connaître les formules et les fonctions principales mathématiques ou logiques, les expressions simples.
 - Mettre en forme et éditer des feuilles et le classeur.
 - Créer des graphiques : comprendre les différents types et leur application, les éditer.
 - Préparer à l'impression : aperçu, mise en forme, en-tête et pied de page, vérifications, options d'impression

E/ Outlook, le logiciel de messagerie du Pack Office / l'agenda gratuit sur Internet 6 jours

Il permet la réception et l'envoi d'emails, de les classer, mais aussi la gestion d'un carnet d'adresses complet, la gestion de tâches et de votre temps.

- La messagerie
 - ✚ Explorer Outlook
 - ✚ Utiliser le carnet d'adresses personnel
 - ✚ Créer et envoyer du courrier électronique
 - ✚ Répondre aux messages
 - ✚ Configurer Internet Mail
 - ✚ Gérer les messages
 - ✚ Rechercher et indiquer des messages
- Le calendrier d'Outlook
 - ✚ L'utilisation des différentes vues du calendrier
 - ✚ Organiser un nouveau rendez-vous
 - ✚ Organiser une réunion
 - ✚ Organiser des événements
 - ✚ Modifier les paramètres et les options du calendrier
- Les contacts et les tâches
 - ✚ L'ajout de contacts
 - ✚ L'utilisation de la liste des contacts
 - ✚ La gestion des contacts
 - ✚ L'impression des données sur les contacts



- ✚ La création d'un formulaire personnalisé
- ✚ L'utilisation du gestionnaire des tâches
- Les outils d'Outlook
 - ✚ Composer et envoyer un courrier HTML
 - ✚ Utiliser les applications Office
 - ✚ Utiliser le journal et les notes d'Outlook
 - ✚ Créer des dossiers et des archives
 - ✚ Créer et ajouter des catégories
 - ✚ Créer des dossiers partagés
 - ✚ Configurer la messagerie à distance
- Gérer Outlook
 - ✚ Utiliser l'assistant Office
 - ✚ Accéder aux archives
 - ✚ Importer les adresses e-mail
- Personnaliser Outlook
 - ✚ Démarrer Outlook automatiquement
 - ✚ Spécifier un dossier de démarrage
 - ✚ Personnaliser des vues
 - ✚ Personnaliser les menus et les barres d'outils
- Les options d'Outlook
 - ✚ Utiliser Outlook Express
 - ✚ Paramétrer les options de correction d'orthographe
 - ✚ Explorer les options de sécurité Internet
 - ✚ Explorer les certificats d'authentification
 - ✚ Paramétrer d'autres options
- Les formulaires
 - ✚ Choisir un type de formulaire
 - ✚ Créer un formulaire
 - ✚ Utiliser les différents types de champs
 - ✚ Insérer une formule
 - ✚ Insérer des contrôles
 - ✚ Gérer les formulaires personnalisés
- Utiliser le calendrier
 - ✚ Naviguer dans le calendrier et modifier son affichage
 - ✚ Créer un rendez-vous, le modifier, le déplacer, le supprimer



- ✚ Créer un rendez-vous ou un événement périodique
- ✚ Créer un rendez-vous à partir d'un mail
- ✚ Imprimer le calendrier
- ✚ Programmer et répondre à une alarme

Module 3 - L'accueil physique et l'accueil téléphonique 7 jours

- L'accueil réussi
 - ✚ L'optimisation de son poste de travail
 - ✚ La qualité d'accueil : savoir se rendre disponible
 - ✚ Les premiers mots : 20 secondes pour faire bonne impression !
 - ✚ La prise de note
 - ✚ L'écoute
 - ✚ Le sourire
 - ✚ L'analyse du besoin
- La prise en compte de la diversité des publics et l'identification de la demande
 - ✚ Découvrir l'utilisateur ou le client (Qui, comment, habitudes, moyens, ...)
 - ✚ Identifier ses besoins, ses problèmes, ses motivations réelles : questionner de façon pertinente - Poser « La bonne question à la bonne personne »
 - ✚ Pratiquer l'écoute active
 - ✚ S'adapter au plus près au comportement de l'utilisateur, du client.
- L'accueil téléphonique : donner l'image d'un professionnel
 - ✚ Le matériel
 - ✚ L'image du professionnel de l'accueil
 - ✚ L'évolution des besoins de l'interlocuteur
 - ✚ La tenue d'un agenda ou d'un planning au téléphone
 - ✚ Le dispatch des appels
 - ✚ Le filtrage d'appels
 - ✚ Le temps d'attente
 - ✚ L'application à la GRC (Gestion relation client)
- La gestion des flux
 - ✚ Identifier les paramètres générant du flux
 - ✚ Mesurer l'impact du flux sur la file d'attente
 - ✚ Repérer les signes d'énervernement dans la file d'attente
 - ✚ Organiser pour optimiser le temps d'attente
 - ✚ Prévenir les tensions et accompagner les usagers dans leur attente



- La gestion des conflits
 - ✚ Repérer le conflit
 - Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - La typologie des conflits
 - Les sources des conflits
 - La dynamique des conflits
 - ✚ Analyser le conflit
 - Les acteurs et leurs différentes stratégies
 - Attitudes et postures : faut-il éviter un conflit ? Quelle est la marge de manœuvre du manager ?
 - Imaginer l'après-conflit et les différents scénarii de sortie de crise
 - ✚ Sortir du conflit : les différentes possibilités
 - Prendre du recul : préalable indispensable
 - Le recours hiérarchique
 - L'arbitrage
 - La médiation
 - La négociation
 - La prévention
 - ✚ Prévenir les conflits
 - Accepter de ne pas pouvoir changer les autres
 - Accepter de se remettre en cause
 - Identifier et verbaliser les intérêts du groupe
 - Responsabiliser l'équipe
 - Être prêt à construire des compromis réalistes mais gagnants-gagnants

- La prise de congé : laisser une « une bonne impression »
 - ✚ Reformuler les points principaux.
 - ✚ Quitter l'utilisateur sur une bonne impression.
 - ✚ Mesurer la satisfaction de l'utilisateur
 - ✚ Comprendre l'application des règles de confidentialité et d'éthique

Module 4 - Maîtriser la communication écrite et orale 15 jours

A/ Gagner en clarté dans ses écrits professionnels (12 jours)

- Vérifier les bases
 - ✚ Le vocabulaire élémentaire et les bases du français professionnel
 - ✚ Les règles de grammaire et de conjugaison
 - ✚ Les rappels de certains idiomes et phrases types



- Le français dans la vie professionnelle : repérer les différents écrits et leurs caractéristiques
 - ✚ Les situations professionnelles courantes
 - ✚ Le courrier
 - ✚ Le mail
 - ✚ Le rapport, le compte-rendu
 - ✚ Les abréviations courantes
 - ✚ Reformuler sans peine
- Analyser et traiter l'information
 - ✚ Apprendre à trier l'information
 - ✚ Apprendre à synthétiser
 - ✚ Apprendre à restituer ses sources
- Structurer sa pensée et vouloir être lu
 - ✚ Écrire lisiblement
 - ✚ Optimiser la présentation
 - ✚ Appliquer les règles typographiques de base

B/ Prendre la parole sans avoir le trac (3 jours)

- La communication : le verbal et le non verbal
 - ✚ La relaxation, la voix et l'échauffement. Identification de ses tics verbaux.
 - ✚ L'occupation de l'espace et la gestuelle. Détection des comportements parasites.
 - ✚ La confiance en soi : accroître l'estime de soi.
 - ✚ La crédibilité par l'acceptation du ridicule.
 - ✚ L'impact de son comportement : oser, être authentique.
 - ✚ Ses blocages et ses peurs : les évaluer, les dépasser.
- Improviser et s'adapter aux réactions du public
 - ✚ Accueillir et accepter l'inconnu dans toute situation.
 - ✚ L'observation du groupe pour l'impliquer et prendre des risques.
 - ✚ L'imagination : humour et spontanéité pour réagir aux situations déstabilisantes.
 - ✚ La concentration et l'écoute : maîtriser les silences.
 - ✚ Travailler "son personnage".
 - ✚ Les dangers de l'improvisation et les remèdes.
 - ✚ Jeux de rôles filmés
- Répondre efficacement aux objections
 - ✚ Les différents types d'objections.
 - ✚ Les 5 attitudes négatives : la critique, le scepticisme, l'objection, le malentendu, l'indifférence.



- ✚ L'attitude positive : l'acceptation.
 - ✚ Réagir à une objection : un comportement en 3 temps.
 - ✚ Répondre aux objections : des méthodes.
 - ✚ Transformer une objection en une condition.
 - ✚ Identification du fondement de l'objection en 5 points.
 - ✚ Savoir exprimer un refus.
- Traiter les objections : entraînement
 - ✚ Créer un contexte favorable à la communication.
 - ✚ Ne pas susciter les objections.
 - ✚ Les points clés pour éviter les objections.
 - Conclusion
 - ✚ Conseils pour s'entraîner
 - ✚ Trouver son propre style

Module 5 - L'organisation administrative 5 jours

- L'organisation administrative
 - ✚ La structure de l'organisation
 - ✚ L'organigramme
 - ✚ L'annuaire interne
 - ✚ L'intranet
- L'activité administrative
 - ✚ La gestion de l'information
 - ✚ La prise de décision
 - ✚ Le traitement des opérations administratives
 - La circulation des documents
 - L'organigramme de traitement
 - La formalisation de certaines procédures
 - L'assurance qualité et la certification
- Les documents commerciaux
 - ✚ Le bon de commande
 - ✚ Le bon de livraison
 - ✚ Le reçu
 - ✚ Le récépissé de transport
 - ✚ La facture
 - Définition
 - Mentions obligatoires
 - Calculs commerciaux



Module 6 - Mieux communiquer 2 jours

- Pourquoi mieux communiquer ?
 - + Rappel de la technique des cartes heuristiques
 - + Initiation aux sciences comportementales
 - + Les conséquences positives au quotidien d'une bonne communication

- Les obstacles à la communication
 - + L'important n'est pas ce que l'on dit, mais ce que l'autre retient !
 - + Les règles de base d'une bonne communication
 - + La communication non-verbale
 - + Stress et communication
 - + Jeux de rôle

- L'analyse transactionnelle
 - + Le triple moi
 - + L'évitement des situations conflictuelles
 - + Les positions de vie
 - + Jeux de rôle

- Les typologies comportementales
 - + Les différentes typologies comportementales
 - + La PNL, le LAB Profile, la Process Com Management
 - + L'exemple des typologies pensées-sentiments
 - + Les applications pratiques
 - + Jeux de rôle



Module 7 - Dynamiser son image professionnelle pour mieux convaincre 3 jours

A/ Introduction : prendre en compte la réalité !

- Recueil des attentes dans un 1^{er} entretien individuel filmé
- Garder la tête froide ! Mieux se connaître pour mieux communiquer
 - ✚ Avoir une juste image de soi, une juste estime de soi et une juste affirmation de soi
 - ✚ Appréhender et anticiper ses réactions corporelles
 - ✚ Connaître son système de pensées
 - ✚ Découvrir la triple image de soi
 - ✚ Mieux gérer son stress en situation

B/ Soigner son apparence !

- Prendre conscience de l'impact de son apparence et de toutes ses capacités séductrices pour mieux en jouer
 - ✚ Étudier les différents morphotypes
 - ✚ Identifier son propre morphotype
 - ✚ Transformer ses défauts en atouts
 - ✚ Mettre en avant ses qualités physiques
- Construire de soi une image positive pour savoir se mettre en avant par...
 - ✚ L'hygiène
 - ✚ La silhouette
 - ✚ Les couleurs
 - ✚ La coiffure
 - ✚ La tenue (vêtements, chaussures, accessoires...)
 - ✚ L'auto-maquillage

C/ Optimiser sa communication verbale et non verbale !

- Décrypter le comportement de ses interlocuteurs pour mieux s'y adapter
 - ✚ Percevoir et analyser les postures et attitudes de l'autre par rapport à son propre référentiel
 - ✚ Agir en caméléon
 - ✚ Se fier à son instinct et valider son ressenti
 - ✚ Savoir « manipuler » positivement
- S'approprier les outils pour mieux convaincre...
 - ✚ Utiliser les silences



- ✚ Gérer son débit verbal
- ✚ Accorder son ton et son discours
- ✚ Préparer son entretien
- ✚ Adapter ses gestes et postures

D/ Et maintenant en piste !

- Mise en pratique : « présentez-vous en 2 minutes » dans un second entretien individuel filmé
- Débriefing video

Module 8 – Intégrer les réseaux sociaux dans sa vie professionnelle 3 jours

- Introduction aux réseaux & média sociaux
 - ✚ Évolution des comportements sur Internet
 - ✚ E marketing : blogs, sites internet et réseaux / medias sociaux
 - ✚ De nouvelles relations entre les individus, entre les consommateurs
 - ✚ Vie privée et confidentialité
 - ✚ Les apports pour l'entreprise : notoriété, prospection, fidélisation client, recrutement
- Les réseaux sociaux professionnels
 - ✚ Présentation de Viadeo & LinkedIn
 - ✚ Compte, profile, mots clés
 - ✚ Moteur de recherche, mise en relation, recommandations
 - ✚ Groupe
 - ✚ Page entreprise
 - ✚ Paramétrage, comptes Premium
 - ✚ Mise en pratique : créer sa page sur Viadeo

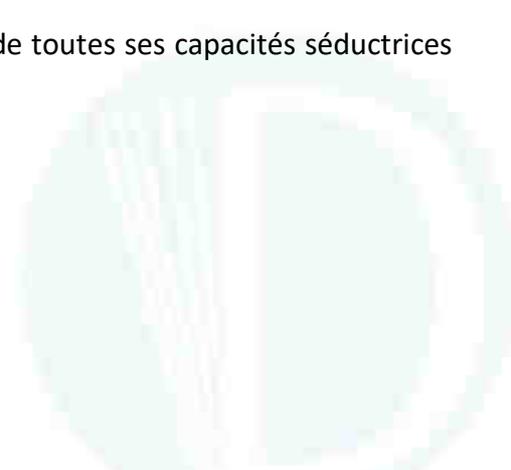
Module 9 – Préparation à l'emploi 3 jours

A/ Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Faire un bilan personnel et professionnel : acquis, compétences, cibles d'emploi...

B/ Contrôler son image

- Prendre conscience de l'impact de son apparence et de toutes ses capacités séductrices pour mieux en jouer



- Construire de soi une image positive pour savoir se mettre habilement en avant lors d'un entretien

C/ Entrer dans la recherche d'emploi

- Connaître le marché de l'emploi et saisir l'importance des réseaux
- S'approprier les outils classiques et numériques de la recherche d'emploi
 - ✚ Faire un CV ou plusieurs CV ?
 - ✚ Rédiger sa lettre de motivation
- Bien communiquer auprès de l'entreprise : codes et fonctionnement d'une entreprise, attentes des employeurs
- Mise en pratique : « présentez-vous en 2 minutes » dans un second entretien individuel filmé
- Débriefing video

Module 10 – Sensibilisation au développement durable 2 jours

« L'éducation pour le développement durable (EDD) vise à doter les individus des comportements, compétences et connaissances qui leur permettront de prendre des décisions éclairées pour eux-mêmes et les autres, aujourd'hui et à l'avenir, et de traduire ces décisions en actes »

Site de l'UNESCO, Education pour le développement durable
<http://www.unesco.org/fr/esd/>

- **Définition : les 3 piliers du développement durable**
 - ✚ La dimension environnementale
 - ✚ La dimension sociale
 - ✚ La dimension économique
- **Pourquoi éduquer au développement durable ?**
 - ✚ Le développement durable et la RSE
 - ✚ Orienter le développement durable vers les métiers
 - ✚ Economiser les ressources finies et entamer la transition énergétique
 - ✚ Réduire les risques au travail : santé, hygiène sécurité
 - ✚ Développer la solidarité internationale dans un marché mondialisé.

Module 11 – Séances de révisions 3 jours

