

PROGRAMME

EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

Débouchés : Agent d'Information, agent d'accueil, agent d'escale, agent welcome

Durée : 12 mois (417 heures)

Certificateur : DEETS

QU'EST-CE QUE LE METIER D'EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL ?

L'employé administratif et d'accueil (EAA) exerce ses fonctions avec une grande polyvalence et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure. Par sa position physique au sein de l'entreprise, il véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.

Au quotidien, il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'information tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un Cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

L'employé administratif et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de la structure.

L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils

collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques.

Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activités dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

SUITES DE PARCOURS EVENTUELLES

Avec de l'expérience et de la formation, l'employé administratif et d'accueil pourra prétendre à une évolution vers le poste :

- Agent administratif
- Agent Welcome
- Employé administratif
- Employé de bureau
- Agent d'accueil

PUBLIC VISE PAR LA FORMATION, CONDITIONS D'ADMISSION ET PRE-REQUIS

Profil visé

Personnes désireuses d'intégrer une carrière dans le milieu de l'aérien

- Etre âgé de 18 ans minimum
- Carte d'identité ou passeport en cours de validité
- Etre Diplômé du BAC au minimum
- Excellente présentation
- Communication interpersonnelle de qualité
- Extrait N°3 du casier judiciaire vierge
- Maîtrise de l'outil informatique

Effectif en session

- 10 candidats maximum

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Former les candidats à exercer ses fonctions avec une grande polyvalence afin de jouer un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure.
- Obtenir le titre professionnel certification niveau IV

CONTENUS DE LA FORMATION

- 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 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

DUREE DE LA FORMATION

La formation se déroule sur 12 mois soit un total de 417 heures (cours en présentiel + stage pratique)

MODALITES D'ORGANISATION ET DELAI D'ACCES

Lieu : Zone Aéroportuaire Roland Garros - Sainte Marie (974)

Délai d'accès des sessions de formation : Selon calendrier du centre de formation

Horaires :

Théorie : Cours en présentiel
08h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30

Pratique : Stage en aéroport et service support administratif
Horaires selon planning

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

Nos intervenants sont des professionnels qualifiés et expérimentés bénéficiant de formations régulières de maintien de compétences.

Les méthodes pédagogiques sont fondées sur la participation des stagiaires et incluent les travaux pratiques.

Le centre met à disposition des supports de cours.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des acquis

- Fiche de renseignements stagiaire
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Evaluation passée en cours de formation (EPCF).
- Dossier Professionnel

Certification

Les examens se dérouleront à la fin de la formation (écrit + oral)

Le candidat a droit aux examens de rattrapage.

Validation partielle, équivalences...

Sans Objet

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

En cas de handicap, nous contacter pour analyse des moyens de compensation à mettre en place.

CONTACT

Lucie VIRAPIN – RESPONSABLE DU CFA –

0693 94 34 51

contact@aeroruntraining.com

Elodie PERMACAONDIN – REFERENT HANDICAP

0693 88 99 01

epermacaondin@aeroruntraining.com

NOS RESULTATS ATTENDUS (à fin 2023)

Nbre de personnes formées : 10

Taux de réussite à l'examen : 84 %

Taux de satisfaction des stagiaires : 100 %



Taux d'abandon :

Taux d'insertion à l'emploi :