



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation —

Chargé(e) d'Accueil – CA

Le chargé d'accueil intervient en front office dans un environnement multitâche en mettant ses compétences relationnelles au cœur de l'activité. Il accueille, oriente et répond aux demandes des interlocuteurs (visiteurs, clients, partenaires, prestataires, collaborateurs...) en face à face ou à distance.

Il mobilise des techniques en gestion de conflits et en gestion du stress lors d'échanges avec des interlocuteurs insatisfaits ou en situation de crise et communique occasionnellement en anglais lors d'échanges simples et usuels.

Il traite les flux d'informations reçus par différents canaux, en les redirigeant vers les personnes concernées. Il veille au suivi et à la traçabilité des interactions en enregistrant les données dans les systèmes d'information de la structure : logiciel de gestion de la relation client (CRM) et bases de données internes. Il mobilise les environnements numériques avec agilité et s'adapte aux évolutions constantes des outils.

Il travaille en autonomie en priorisant et triant les informations de manière indépendante. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre les situations complexes d'accueil, dans la limite de ses responsabilités et s'adapte rapidement aux imprévus et aux situations, en ajustant son comportement et en prenant en compte leurs besoins particuliers.

Emploi et insertion professionnelle

Le chargé d'accueil exerce dans tous types de structures privées, publiques, associatives, commerciales ou non, à des postes tels qu'agent d'accueil, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil, hôte-hôtesse d'accueil.

(Fiches Rome rattachées : M1601)

Durée de la formation

- Durée : 11 mois soit 1 450 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 4 semaines soit 140 heures

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Être orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

- Maîtriser la langue française orale et écrite : Fin de 3^{ème} / seconde (Français langue maternelle), niveau B1 acquis / B2* (FLE) en cours d'acquisition
- Maîtrise du clavier et de la souris, maîtrise des fonctions de base Windows, Word, messagerie électronique, navigation internet
- Notion d'anglais

* référentiel CECRL

Validation

- Certificats de Compétences Professionnelles « Assurer les activités d'accueil d'une structure »
 - Validation partielle du Titre CADGA délivré par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion RNCP36804
 - Niveau 4 (Bac)
- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise



Les plus de la formation

- Accompagnement individualisé
- Ateliers pratiques et mises en situation
- Plateforme e-learning
- Espace accueil-standard pédagogique
- Cours collectifs et en sous-groupes, avec présence d'un formateur
- Postes de travail individuels avec suite bureautique Office 2016, et applications en ligne Microsoft 365

Objectifs principaux de la formation

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et à distance des différents publics.
- Gérer des situations d'accueil courantes et complexes,
- Traiter et gérer les flux d'informations internes et externes,
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit en français dans un contexte professionnel, et mobiliser les bases de l'anglais
- Adopter une posture professionnelle conforme au métier de chargé(e) d'accueil,
- Mettre en œuvre les compétences acquises dans le cadre d'une période d'application en entreprise,
- Se préparer à la certification et valoriser ses compétences
- Développer l'autonomie, les ressources personnelles et la confiance en soi, pour favoriser son insertion professionnelle.

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13 14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237

Informations générales



Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH

Établissements et Services de Réadaptation Professionnelle

51-53 boulevard Biron

93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP: Agence de services et de paiement