

FICHE FORMATION -EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET ACCUEIL

Formation qualifiante de niveau III

Inscrit RNCP n° 17791 – Formacod 35052 – Certif Info 100811 – CPF 242879 99291

OBJECTIF :

Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise Apprendre à gérer les situations délicates

PUBLIC :

Tout Public

PRES-REQUIS :

Savoir lire, écrire et compter

DUREE :

350 heures minimum de formation en présentiel et FOAD avec un professionnel

HORAIRES :

9h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

MOYENS PEDAGOGIQUE :

support multimédias, étude de cas, mise en situation, QCM

EVALUATION :

Examens blancs, qcm Présentation à l'examen Face à face à avec les jurys

ANIMATEUR

Plusieurs formateurs interviennent selon leurs domaines de compétence

DEMANDER



programme complet

contact@grs-formation.com

PROGRAMME

Présentation de la formation

Accueils stagiaires, présentation des objectifs

Activité 1 : Assurer les fonctionnements des équipements

Gestion de la disponibilité des équipements

Gestion et suivi des consommables

Classement des dossiers

Informatique

Microsoft Word, Excel, Outlook, Internet

Gérer des dossiers :

Gestion des fichiers :

Traitement de texte Word : rédiger un document

Tableur Excel : concevoir un tableau

Savoir utiliser Internet

Recherche sur Internet les moteurs de recherche

Outlook et les emails :

Les écrits professionnelles, les données chiffrées

Prise en main de son poste informatique

Saisie et mise en forme des écrits

Actualisation et contrôle des données chiffrées

Le langage – Anglais professionnel

Expression écrite

Compréhension écrite

Expression orale

Compréhension orale

Techniques professionnelles

Accueillir, renseigner et orienter les visiteurs

L'organisation, mise à jour des plannings et agendas, la communication, rechercher des informations à partir des demandes

L'accueil téléphonique, l'accueil physique, l'image de l'entreprise

Traitement du courrier entrant et sortant

Estime de soi, gestion des conflits

Renforcement pratique

*Les moyens de transport pour se rendre au centre de formation disposent de dispositif adapté au PMR.

Vous pourrez circuler dans le centre sans difficultés car il est situé au rez-de-chaussée de l'immeuble avec accès PMR.