

Domaine : Administratif et accueil

Public : tout public

Prérequis : Savoir compter, lire et écrire

Délais d'accès : Deux sessions de formation par an.

Durée initiale : 3 mois (100% formation + stage)

Durée alternance : 12 mois (75% entreprise + 25% formation)

Tarif : à partir de 10€/heure HT*

*Hors montage du dossier et conseil sur les dispositifs de financement

*Prix réservé inter-entreprise à Lyon

Groupe : 2 à 10 personnes

Objectifs de la formation : Maîtriser les prérequis opérationnels d'une insertion professionnelle

Aptitudes :

- Connaître l'environnement de travail lié au poste
- Savoir répondre aux demandes d'informations internes et externes

Compétences :

- Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
- Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
- Trier et traiter les mails et le courrier
- Classer et archiver les informations et les documents
- Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes
- Traiter les appels téléphoniques
- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- Traiter les appels téléphoniques

Méthodes mobilisées :

- Formation présentielle
- Apports théoriques et expérimentiel
- Exercices pratiques

Nous mettons à disposition des stagiaires une salle informatique, équipée d'une connexion internet, d'un tableau blanc, d'un paperboard, ainsi que d'un vidéoprojecteur. Chaque stagiaire reçoit un support de cours.

Modalités d'évaluation :

- Évaluation intermédiaire
- Certification TOSA
- Attestation fin de formation

Accessibilité : En mesure de prendre les dispositions nécessaires pour accueillir toutes personnes en situation d'handicap.



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

Contenu pédagogique :

1. Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide du traitement de texte

- Utiliser les fonctions bureautiques
- Saisir et rédiger des écrits simples en respectant les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales
- Utiliser des modèles de documents

2. Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur

- Utiliser les fonctions de base d'un tableur
- Effectuer des calculs simples avec un tableur (somme, min. max., moyenne, pourcentage)
- Saisir et mettre à jour différents types de données
- Présenter des données chiffrées et des graphiques

3. Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

- Utiliser des outils collaboratifs
- Utiliser des outils bureautiques dans le Cloud, si en usage dans la structure
- Utiliser les fonctions avancées d'une messagerie électronique partagée
- Respecter la politique de sécurité informatique en vigueur dans la structure

4. Classer et archiver les informations et les documents

- Identifier et suivre le plan de classement physique ou numérique
- Classer les mails, les fichiers ou courriers numérisés dans les dossiers concernés
- Enregistrer et sauvegarder des fichiers numériques
- Respecter les règles d'identification et de nommage des fichiers
- Archiver des dossiers en respectant les procédures de la structure

5. Trier et traiter les mails et le courrier

- Utiliser des outils de numérisation
- Traiter le courrier entrant (tri, numérisation, enregistrement numérique et diffusion)
- Traiter le courrier sortant (enregistrement numérique, mise sous pli et affranchissement)
- Respecter les normes d'expédition du courrier
- Identifier le tarif en vigueur d'un envoi
- Choisir l'imprimé postal approprié et le renseigner par écrit ou en ligne

Platinum

24, rue Domer 69007 LYON

Tél : 04 37 28 09 10 - Fax : 04 37 28 05 06

jpbonardel@platinumformation.com - www.platinumformation.com

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

Contenu pédagogique :

6. Classer et archiver les informations et les documents

- Identifier et suivre le plan de classement, physique ou numérique
- Classer les mails, les fichiers ou les courriers numérisés dans les dossiers concernés
- Respecter les règles d'identification et de nommage des fichiers
- Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents

7. Certificat TOSA (DIGCOMP, WORD, EXCEL, OUTLOOK, POWERPOINT)

- Test adaptatif
- Examen surveillé en centre agréé
- 35 questions, score sur 1000
- Certificat envoyé par email valable 3 ans

8. Passage du titre professionnel – Employé.e administratif.ve et d'accueil

7. Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

- Appliquer les procédures de sécurité liées à l'accueil
- Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique
- Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernés
- Organiser son environnement d'accueil
- Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
- Connaissance des techniques de communication

8. Traiter les appels téléphoniques

- Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernés
- Utiliser les outils de communication : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, plateforme de communication unifiée
- Mettre en œuvre les procédures d'accueil téléphonique
- S'adapter à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes dans la situation d'accueil
- Connaissance de base des fonctionnalités d'un standard téléphonique