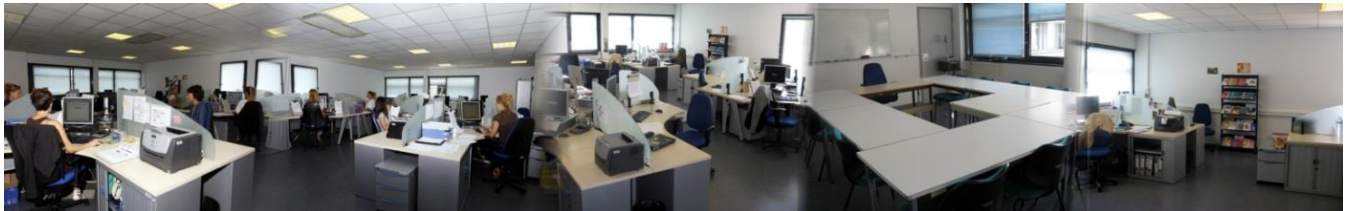


**TERTIAIRE :
EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL (E.A.A.)**



Niveau :

Niveau V

Code Rome :

M1602 :

Opérations administratives

M1606 :

Saisie de données

M1601 :

Accueil et renseignement

Durée :

2016 heures (14,5 mois) incluant une formation préparatoire de 504 heures (4 mois).

Hors congés.

Possibilité d'une mise à niveau de 520 heures (4,5 mois) en amont de la préparatoire.

Validation :

Titre Professionnel de niveau V homologué inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

OBJECTIFS

- Produire tout document à l'aide d'outils bureautiques dans le respect des consignes, des procédures et des délais
- Utiliser les outils de communication (téléphone, fax, messagerie...)
- Assurer l'accueil de visiteurs et correspondants téléphoniques

LA PROFESSION

▪ **LES ACTIVITES**

Ce professionnel participe aux travaux administratifs de différents services.

En respectant les consignes et les procédures :

- Il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier

- Il réalise les travaux administratifs courants et la saisie de données à l'aide des outils bureautiques et de communication mis à sa disposition

▪ **LES DEBOUCHES**

Le métier s'exerce dans les PME/PMI, les grandes entreprises, les associations ainsi que dans les administrations.

Informations données à titre non contractuel

CENTRE DE REEDUCATION ET D'INSERTION PROFESSIONNELLE

435 avenue Georges Frêche – CS 10010 – 34173 CASTELNAU LE LEZ CEDEX

Tel : 04.67.33.18.00 - Fax : 04.67.33.18.30 – Email : contact.crip@ugecam-oc.cnmats.fr

Site Web : www.crip-34.fr

Q-ENR-FORMATION EAA - 05 – janvier 2018

▪ LES APTITUDES REQUISES

Aptitudes physiques

- Vision de près corrigée
- Audition satisfaisante
- Intégrité fonctionnelle d'une main et amplitude articulaire du membre correspondant voisine de la normale

Autres exigences

- Assurer une présence permanente au poste de travail
- Faire face à des changements fréquents de tâches
- Etre capable de travailler en collaboration avec les autres dans un environnement humain dense
- Respecter des procédures et les règles de confidentialité
- Avoir des aptitudes relationnelles et d'écoute
- Avoir une bonne capacité d'adaptation

LA FORMATION

▪ OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable au sein d'une entreprise, d'une association ou d'une administration de :

- Produire des documents professionnels avec les outils bureautiques
- Accueillir les visiteurs et les correspondants au téléphone
- Réaliser les travaux administratifs liés aux diverses activités
- Utiliser les outils de communication (téléphone, fax, messagerie, etc.)
- Réaliser un travail dans le respect des consignes, des procédures et des délais

▪ CONTENU

La formation se déroule en parcours individualisé comprenant 2 activités types :

1. Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure :

- Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants
- Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité
- Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables
- Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation

2. Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information :

- Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil
- Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas
- Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande
- Traiter le courrier entrant et sortant

Compétences transversales

- Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure
- Situer sa fonction au sein de l'organisation, s'adapter à son environnement et aux divers interlocuteurs
- Organiser son travail en fonction de la production demandée

▪ ACCOMPAGNEMENT DU PROJET PROFESSIONNEL

Le stagiaire est accompagné dans son projet professionnel, tout au long de sa formation, par une équipe interdisciplinaire. Il effectue une ou plusieurs périodes d'application en entreprise et participe à des ateliers de Technique de Recherche d'Emploi.

CENTRE DE REEDUCATION ET D'INSERTION PROFESSIONNELLE

435 avenue Georges Frêche – CS 10010 – 34173 CASTELNAU LE LEZ CEDEX
Tel : 04.67.33.18.00 - Fax : 04.67.33.18.30 – Email : contact.CRIP@ugecam-lrmp.fr
Site Web : www.crip-34.fr