



Préparation opérationnelle à l'emploi collective - POEC

CHARGE(E) D'ACCUEIL

Code ROME : M1601
Formacode : 35052

Le/la chargé(e) d'accueil anime et organise un espace d'accueil et d'information. Il/elle accueille le public, l'écoute et recueille sa demande, l'informe et le dirige. Que ce soit au sein de l'entreprise ou pour divers événements, les personnes chargées de l'accueil, souvent premiers contacts avec une organisation, contribuent à fixer l'image qui lui sera ensuite associée. C'est ce qui explique que ces fonctions, véritables créatrices de valeur ajoutée, soient aujourd'hui reconnues comme stratégiques.

1 OBJECTIFS

A l'issue de la formation, l'apprenant maîtrisera le socle de connaissance nécessaire à la poursuite du parcours en contrat de professionnalisation : CQP Chargé d'accueil et de la relation client adhérent.

2 PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Demandeurs d'emploi, inscrits à Pôle emploi, Cap emploi et/ou Salariés en CDD d'insertion (CDDI) dans une structure d'insertion par l'activité économique ou des bénéficiaires de contrat unique d'insertion (CUI)

Les candidats sélectionnés devront avoir : un projet préalablement construit et validé dans le secteur de la branche des prestataires de service, le goût pour la relation client, une première expérience en relation client en face à face (type vente en magasin), un niveau d'anglais intermédiaire et une bonne élocution.

3 MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques : face à face pédagogique , exercices d'applications et simulations, analyse de situation d'écrits professionnels, études de cas pratiques d'entreprises, travaux de groupes soutenus à l'oral.
- E-learning
- Accompagnement individualisé et coaching

DURÉES ET DATES

- *Du 14 décembre 2020 au 17 février 2021*
- *189 heures en centre de formation*
- *105 heures de stage en entreprise*
- *Stage pratique : du 25 janvier au 12 février 2021*

LIEU DE FORMATION

3 rue Pierre Dupont 75010 Paris
M° : Château Landon

MODALITÉS DE SÉLECTION DES CANDIDATS

Le mode de recrutement se fait par le biais d'une information collective, en partenariat avec Pôle emploi, des tests et un entretien individuel de motivation. Les candidats doivent se présenter munis d'un CV, une photo d'identité, une photocopie de la carte d'inscription à Pôle emploi et d'un avis de situation. Tests d'entrée.

CONTACT ET INSCRIPTION

Site : <http://adip-groupe-igs.fr>
Renseigner l'onglet CONTACT
Secrétariat de l'ADIP
Tél : 01.80.97.35.49 De 8h30 à 18h00
Mail : adip@groupe-igs.fr

4 PROGRAMME

MODULE 1

Intégration et positionnement professionnel – 7 h

MODULE 2

Compétences professionnelles

- Module : Assurer l'accueil et l'orientation du public – 7 h
- Module : Assurer la gestion administrative – 14 h
- Module : Connaître son environnement de travail – 21 h
- Module : Mettre en œuvre des actions de fidélisation – 7 h

MODULE 3

Compétences linguistiques

- Module : Français – 21 h
- Module : Anglais – 28 h

MODULE 4

Compétences digitales – 35 h

- Bureautique
- Web & réseaux sociaux
- GED

MODULE 5

Compétences transverses – 14 h

- Réussir son intégration professionnelle
- Gérer son temps et son stress.
- Rester en veille réglementaire liée au métier.

MODULE 6

Techniques de recherche d'emploi – 35 h.

- Adapter ses documents et ses démarches à une entreprise : Réaliser son CV, les lettres et mails de motivation.
- Valoriser ses compétences professionnelles et personnelles.
- Valoriser son image professionnelle.
- Prioriser les tâches et organiser son temps de recherche de stage et d'emploi.

Evaluation / Sanction à l'issue de la POEC :

- Attestation de compétences.
- Certification TOEIC

5 DÉBOUCHÉS

Agent d'accueil, conseiller en agence, chargé d'accueil.

Plus d'informations

Contactez votre conseiller OPCO EP et retrouvez-nous sur opcoep.fr ou écrivez-nous à poeidf@opcoep.fr

Cette POEC est financée par l'Etat, dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)

