

# TP Employé Administratif et d'Accueil - CCP2 : Assurer l'accueil d'une structure

Information  
fournie par :  
CARIF-OREF  
Guadeloupe

Date de mise à jour : 18/02/2020 | Identifiant OffreInfo : 11\_7840

## Certification et éligibilité au compte personnel de formation

Titre professionnel employé administratif et d'accueil - Code CertifInfo 100811

- Éligibilité CPF : Code 242879 | Début de validité 02/01/2019

## Objectifs, programme, validation de la formation

### Objectifs

Cette formation permet d'acquérir une qualification en accueil du public. Elle donne réellement les moyens d'acquérir un savoir-faire et des comportements opérationnels indispensables pour accueillir, renseigner les interlocuteurs et contribuer à la diffusion de l'information.

### Programme de la formation

#### MODULE 1 : ACCUEILLIR ET ORIENTER LES VISITEURS ET LES COLLABORATEURS

Professionaliser son accueil

Procédures de sécurité liées à l'accueil

Besoins et spécificités des visiteurs

Les bases de la communication

Maîtrise des émotions, gestion des affluences

Confidentialité

Codes vestimentaires

#### MODULE 2 : TRAITER LES APPELS TELEPHONIQUES

Spécificités de l'accueil téléphonique

Accueil physique et téléphonique simultané

Filtrage des appels

Remise à niveau en français, techniques de communication écrite

Prise de note et compte-rendu

MODULE 3 : REpondre aux DEMANDES D'INFORMATIONS INTERNES ET EXTERNES

Utilisation d'Internet

Recherche d'informations

Transmission des informations

Outils de communication

PERIODE EN ENTREPRISE

PREPARATION DU DOSSIER PROFESSIONNEL ET VALIDATION

## Validation et sanction

Validation du Certificat de compétence professionnel n°2 (CCP2) du Titre Professionnel de « Employé Administratif et d'Accueil » de niveau 3 enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles

## Type de formation

Certification

## Niveau de sortie

Niveau V (CAP, BEP)

## Métiers visés

Code Rome

## Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

**Conventionnement** : Non

Financier(s)

## Conditions d'accès

Public(s)

Tout public

Modalités de recrutement et d'admission

**Niveau d'entrée** : Information non communiquée

Conditions spécifiques et prérequis

-

Modalités d'accès

## Lieu de réalisation de l'action

### **formation entièrement présentielle**

Adresse

DRAC (POINTE A PITRE) IFACOM  
60-70 CENTRE SAINT JOHN PERSE  
QUAI FERDINAND DE LESSEPS  
97110 - Pointe-à-Pitre

**Responsable :**

**Téléphone fixe :** 0590 93 06 30

**Contactez l'organisme**

## Contacts

Contact sur la formation

-

97110 - Pointe-à-Pitre

**Responsable :** Emmanuel ROCHE

**Téléphone fixe :** 0590930630

**fax :**

**Site web :**

**Contactez l'organisme**

Contactez l'organisme formateur

IFACOM FORMATION (POINTE A PITRE)

SIRET: 38808439400062

**Responsable :**

**Téléphone fixe :**

**Site web :**

**Contactez l'organisme**

## Période prévisible de déroulement des sessions

du 16/07/2020 au 07/10/2020

**débutant le** : 16/07/2020

Adresse d'inscription

60-70 CENTRE SAINT JOHN PERSE

QUAI FERDINAND DE LESSEPS

97110 - Pointe-à-Pitre

**Etat du recrutement** : Information non disponible

**Modalités** : Entrées/sorties permanentes

## Organisme responsable

IFACOM FORMATION (POINTE A PITRE)

**SIRET** : 38808439400062

Adresse

-

97110 - Pointe-à-Pitre

**Téléphone fixe** : 0590 93 06 30

**Contactez l'organisme**