

Le titre professionnel de : EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF (VE) ET D'ACCUEIL niveau III (code NSF : 324 t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

L'employé(e) administrative et d'accueil assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il (elle) retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il (elle) saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non

Il (elle) participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure. Il (elle) assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents, participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur.

En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, l'employé(e) accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend les messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

L'employé(e) administrative et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il (elle) assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.

L'employé(e) administrative et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes. Il (elle) organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. Il (elle) veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture l'entreprise.

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que de progiciels professionnels qui évoluent régulièrement. Cela implique de la part de l'agent une capacité à s'adapter à ces évolutions.

Les conditions d'exercice varient fortement selon la structure, dans laquelle il (elle) peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, des activités de l'employé(e) administratif(ve) et d'accueil sont déterminées par les spécificités du service dans lequel elles sont exercées et nécessitent un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est requise ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation à un environnement de travail et à des interlocuteurs variés.

CCP – REALISER LES TAVAUX ADMINISTRATRIFS COURANTS LIES AUX DIVERSES ACTIVITES 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.

CCP – ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LES INTERLOCUTEURS, CONTRIBUER A LA DIFFUSION DE L’INFORMATION

- Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l’accueil.
- Traiter des 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.

Débouchés :

- Agent administratif
- Employé administratif
- Employé de bureau
- Agent d'accueil

Durée totale de la formation : 1 155 heures dont 280 heures en entreprise

Validation : Titre Professionnel de niveau III (possibilité de validation partielle)

Secrétariat admissions :

Laurence LARRIVIERE - larriviere.laurence@ladapt.net – 05 53 20 47 33

Laetitia CONSTANTIN – constantin.laetitia@ladapt.net – 05 53 20 47 33

Mis à jour le 05 mars 2024