



La profession

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité.

- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Hôte(sse) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste, standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Hôte(sse) polyvalent(e), Hôte(sse) itinérant(e) volant(e)
- Agent multiservices d'accueil

Situation de travail

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

Profil des candidats

- Posséder une bonne expression orale et écrite ainsi que des facilités relationnelles
- Avoir des qualités d'écoute, d'analyse et de diagnostic
- Avoir le sens du service et de l'organisation

Afin que la formation qualifiante puisse être suivie avec succès, **il est conseillé que le stagiaire suive une remise à niveau** au CRP (voir fiches dispositif préparatoire)

Autres accès à la formation

- Formation continue / Plan de Formation de l'entreprise
- Contrat de professionnalisation (Financement OPCA)
- Maintien dans l'emploi pour les Travailleurs Handicapés
- Formation pour les Emplois d'Avenir
- VAE / DIF / CIF
- Contrats d'apprentissage



Infos pratiques

Formation dispensée à la **Base Tertiaire et Services de Toulouse**

Formation de 22 mois dont 24 semaines de périodes en entreprise, à un rythme de 35 heures par semaine.

Accès sur décision MDPH

Rémunération assurée par l'ASP et calculée de manière individuelle selon le passé professionnel de chacun

Pédagogie

Les deux critères pédagogiques retenus sont la transférabilité des savoirs et l'adaptabilité en situation professionnelle.

Ainsi les apports théoriques sont associés à des mises en situation professionnelles virtuelles et des stages en entreprises. Vos formateurs privilégieront une pédagogie active utilisant la participation orale, des actions « terrain » et l'implication personnelle.

Programme

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL :

Français, Anglais, Espagnol, Histoire-Géographie, Éducation Civique, Mathématiques, Éducation artistique.

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL :

Lié aux métiers de l'accueil, du suivi prospection des clients ou contact avec les usagers :

Module 1 : Assurer les travaux courants

- Activité 1 : L'accueil en face à face
- Activité 2 : L'accueil téléphonique
- Activité 3 : La gestion de la fonction accueil
- Activité 4 : La vente de produits ou de services associés à l'accueil
- Activité 5 : Les activités administratives connexes à l'accueil

Module 2 : Adaptation à l'environnement

- Environnement professionnel : Présentation des caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation (structure, clientèle, offre, marché)
- Méthodologie : Démarche de projet en situation professionnelle

Module 3 : Prévention Santé Environnement

Période en entreprise

Des stages d'une durée totale de 24 semaines permettent au stagiaire de mettre en œuvre les connaissances acquises en formation et d'être en situation réelle de travail.

Placement

La recherche d'emploi s'effectue en collaboration avec le service de placement du Centre.

Validation

Baccalauréat Professionnel

spécialité Accueil-Relation Clients et Usagers

attribué après réussite de l'examen et agréé par le Ministère de l'Éducation Nationale (niveau IV)

Base Tertiaire et Services - Toulouse

ZAC de Bordelongue - 3, rue Louis Courtois de Viçose - 31100 Toulouse
Tel : 05 34 60 36 52 - Fax : 05 34 60 16 86 - tertiaire@cric.asso.fr

Notre Centre de Rééducation Professionnelle propose un accompagnement pédagogique et un suivi médico-psycho-social afin de donner aux stagiaires les meilleures chances de réussite et de réinsertion professionnelle.



www.cric.asso.fr