

# Titre Professionnel Employé Administratif et d'accueil

L'employé administratif et d'accueil (EAA) exerce ses fonctions avec une grande polyvalence et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure. Par sa position physique au sein de l'entreprise, il véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.

Au quotidien, il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe.

## Prérequis

- Niveau 1<sup>ère</sup> ou terminale

## Accessibilité

- Salariés en formation continue
- Demandeurs d'emploi
- Tous publics
- Toutes personnes en situation de handicap

## Admission

- Entretien
- Test de positionnement

## La Formation

La formation se déroule en présentiel dans nos salles de cours avec un formateur. Les mercredis sont en FOAD. Un planning détaillé est remis lors de l'entretien de candidature.

## Débouchés

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité. Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

## Le programme

### Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

- ✓ Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
- ✓ Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
- ✓ Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
- ✓ Trier et traiter les mails et le courrier
- ✓ Classer et archiver les informations et les documents

### Assurer l'accueil d'une structure

- ✓ Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- ✓ Traiter les appels téléphoniques

- ✓ Répondre aux demandes d'informations internes et externes

### Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les bases administratives et de la bureautique.
- Maîtriser les bases de la communication interne/externe
- Obtenir le Titre Professionnel d'employée administratif et d'accueil (niveau 3 : CAP/BEP).

### Session de validation (durée totale 5H)

- **Mise en situation professionnelle :**  
Durée 2H45
- **Mise en situation orale :** (1H10)  
*Accueil téléphonique* durée 50 minutes + 10 min de préparation.  
*Entretien final* durée 15 minutes.
- **Equivalences avec d'autres certifications :** aucune.
- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.
- Absence de passerelle.
- **Suite de parcours :** Titre professionnel secrétaire assistant(e).

### Moyens pédagogiques et techniques

- Cours théoriques
- Exercices d'applications
- Etude de cas concrets
- Formateur présent dans chaque salle de cours.

### Délais d'accessibilité

- Les dates de nos sessions sont accessibles depuis « mon compte formation » ; « la bonne formation (Pôle-emploi) ; ou bien en nous contactant au 05.49.46.31.74.

### Accessibilité

- Locaux accessibles au public en situation de handicap
- Centre handi-accueillant
  
- Référent handicap disponible sur place dans nos locaux ou au 05.49.46.31.74.

### Tarif

- Présentiel : 3900,00€ Net de taxes
- Téléprésentiel : 3500,00€ Net de taxes.

### Nom du certificateur et date de publication de la fiche

- Ministère du travail ; 05/12/2022