

### 2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

#### REFERENCE AS FORMATION

A - Assistanat CP-002573

#### OBJECTIF

Obtenir le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) correspondant

#### PUBLIC VISE

Tout public

#### PRE-REQUIS

- Sans niveau de diplôme particulier
- Projet validé par un Conseiller en Evolution Professionnelle
- Aisance à l'écrit et à l'oral en français

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et illustrations avec diaporamas et/ou supports pédagogiques individuels
- Réalisation de synthèses de cours
- Exercices de réflexions et travaux de groupe
- Exercices individuels d'application et corrigés
- Mises en situation avec utilisation des logiciels bureautiques et de gestion
- Exercices interactifs d'application et d'auto-évaluation
- Evaluations formatives, normatives et correctives

#### FORMACODE :

35071

#### CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

#### NIVEAU : 0

#### CT6 - Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

- Selon les consignes et les procédures de la structure, vérifier et disposer des informations à jour nécessaires au poste d'accueil, accueillir les visiteurs et les collaborateurs, les renseigner ou prendre un message, les orienter afin de traiter leurs demandes dans les meilleurs délais.
- Mobiliser les techniques de communication pour s'assurer de la compréhension de la demande de l'interlocuteur.

#### CT7 - Traiter les appels téléphoniques

- Selon les consignes et procédures en vigueur, traiter les appels, les filtrer, les transférer ou renseigner les interlocuteurs.
- Mobiliser les techniques de communication pour s'assurer de la compréhension de la demande.
- Prendre les messages et les transmettre aux destinataires concernés afin de satisfaire les demandes des interlocuteurs.

#### CT8 - Répondre aux demandes d'informations internes et externes

- En situation d'accueil, afin de faciliter le fonctionnement de la structure et satisfaire les interlocuteurs internes ou externes, rechercher des informations en vérifiant la fiabilité de la source ou en sollicitant la personne adéquate, répondre aux demandes dans les meilleurs délais et transmettre l'information pertinente sous la forme adaptée au contenu, dans le respect des procédures en vigueur et dans la limite de ses missions et des consignes de la hiérarchie.

Un titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Titre(s) Professionnel(s) lié(s) :

- **Employé(e) administratif(ve) et d'accueil**

## DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE