



CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL EN ENTREPRISE EN TANT QUE PRESTATAIRE DE SERVICE

Objectifs opérationnels :

- Accueillir les visiteurs en face-à-face en adoptant une posture professionnelle conforme à l'image de l'entreprise
- Appliquer les consignes et procédures d'accueil, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et de RGPD
- Identifier le besoin du visiteur et le motif de sa venue
- Informer, orienter et transmettre des informations fiables, en français et en anglais, dans des situations professionnelles courantes
- Gérer l'attente et réguler les flux de personnes à l'accueil
- Maintenir un espace d'accueil fonctionnel et accueillant
- Contribuer à la continuité du service d'accueil en cas d'imprévu

Public : Toute personne souhaitant exercer le métier Chargé(e) d'Accueil en entreprise, salariés en poste, demandeurs d'emploi

Durée : 266 heures soit 38 jours

Pré-requis : Maîtrise des savoirs de base en français (niveau A2 recommandé), notions de base en anglais appréciées, aisance relationnelle et bonne élocution

Lieu : à définir avec le client

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, études de cas, jeux de rôle, vidéoprojecteur, tableau blanc, matériel de démonstration, méthodes actives et interactives, prise de notes, supports de cours

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétences pratiques dans les domaines relevant des modules de la formation

Contenu de la formation :

Présentation du centre et du formateur

Tour de table de chaque stagiaire

Evaluation diagnostique orale du métier

Rappels des objectifs pédagogiques

Module 1.1 : ACCUEIL DU SITE (35 heures)

- Comprendre le site et le cadre de l'accueil
- Identifier le visiteur et appliquer les consignes d'accueil
- Organisation matérielle et gestion de l'espace d'accueil
- Régularisation des flux et gestion de l'attente
- Sécurité et continuité du service d'accueil

Module 1.2 : ORIENTATION ET INFORMATION (21 heures)

- Comprendre la demande

- Apporter une réponse conforme
- Assurer la continuité

Module 1.3 : PROCÉDURES ET CONTINUITÉ (14 heures)

- Identifier, analyser et qualifier la demande du visiteur
- Communication interne et continuité du service

Module 2.1 : ACCUEIL À DISTANCE (14 heures)

- Cadre et spécificités de l'accueil à distance
- Identification de l'interlocuteur et traitement initial de la demande

Module 2.2 : GESTION DES APPELS (14 heures)

- Organiser et prioriser les appels
- Transférer, relayer et gérer les situations complexes

Module 2.3 : OUTILS ET TRAÇABILITÉ (14 heures)

- Utiliser les outils et assurer la traçabilité des échanges
- Confidentialité, protection des données et sécurisation du service

Module 3.1 : PRESTATIONS ADMINISTRATIVES ET LOGISTIQUES (21 heures)

- Réception, tri et distribution des courriers, plis et colis
- Préparation, expédition et traçabilité des envois
- Réservations, déplacements et planification des ressources

Module 3.2 : CONTINUITE ET COORDINATION (21 heures)

- Continuité de service au poste d'accueil
- Transmission et fiabilité de l'information
- Coopération avec les acteurs internes et externes

Module 4.1 : ANGLAIS PROFESSIONNEL (35 heures)

- Accueil, information et orientation en anglais dans des situations professionnelles simples
- Vocabulaire et expressions clés de l'accueil en entreprise
- Compréhension des demandes orales courantes
- Reformulation et clarification d'une demande
- Transmission d'informations simples en anglais

Module 4.2 : FRANÇAIS PROFESSIONNEL (14 heures)

- Compréhension et reformulation des demandes professionnelles
- Structuration d'un message oral clair
- Rédaction de messages professionnels simples (notes, mails, messages)

Module 4.3 : OUTILS NUMÉRIQUES ET BUREAUTIQUE (21 heures)

- Utilisation des outils numériques liés à l'accueil (messagerie, fichiers, tableaux simples)
- Mise à jour et consultation de fichiers de contacts
- Traçabilité et historisation des échanges
- Respect des règles de confidentialité et de RGPD
- Organisation numérique de l'information

Module 4.4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (21 heures)

- Posture professionnelle à l'accueil
- Communication verbale et non verbale
- Écoute active et reformulation
- Adaptation du discours aux interlocuteurs
- Gestion des conflits

Module 4.5 : GESTION DES CONFLITS (21 heures)

- Identification des situations conflictuelles à l'accueil
- Posture professionnelle en situation de tension
- Limites du rôle du/de la chargé(e) d'accueil
- Application des procédures en situation délicate

❖ **ATELIER TRE (Techniques de recherche d'emploi)** (14 heures)

- *Elaboration du cv et de la lettre de motivation*
- *Mettre en avant son profil avec le poste visé*
- *Postuler sur les différentes plateformes de recherche d'emploi*

❖ **PRÉPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION** (7 heures)

- *Déroulement des épreuves et rôle du jury*
- *Attendus par bloc de compétences*
- *Critères d'évaluation*
- *Simulations de mises en situation*
- *Entraînements chronométrés*

Evaluation :

Evaluations formatives tout au long du parcours, à la fin de chaque module.

Les candidats se présentent devant un jury (épreuves relevant des 3 blocs de compétences du référentiel).

Validation par la CPNE