

**FORMATION «Agent d'accueil et d'information »**  
**Centre Agréé pour le TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU V**  
**Délivré par le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle**

**Objectifs généraux**

Maîtriser les compétences permettant de valider le Titre Professionnel d'agent d'accueil et d'information :

- Accueillir, orienter et informer les visiteurs du service de l'entreprise
- Contribuer au plan logistique et administratif au bon fonctionnement d'une équipe ou d'un service

**Méthode pédagogique**

Alternance d'apports théoriques animés par la projection d'un diaporama et de mises en situations filmées et analysées. Etude de cas, exercices dirigés, Un poste bureautique est mis à disposition de chaque stagiaire

**Public - Pré-requis**

5 personnes maximum

Parcours qualifiant sanctionné par un titre professionnel niveau V

**Aucun pré-requis nécessaire**

**Durée - Dates**

Parcours personnalisé(nous contacter)

Individuel

Inter entreprise

**PROGRAMME**

**Module techniques professionnelles**

L'accueil physique

L'accueil téléphonique

La tenue d'un standard

La gestion des situations difficiles à l'accueil

La gestion du stress

**Module communication**

Communication orale

Communication non verbale et image de soi

Comportements professionnels

Transmission des consignes orales et écrites

Communication écrite et techniques

rédactionnelles

Prise de note et compte rendu

**Module organisation**

La gestion du temps et des priorités

La tenue d'un planning - La prise de rendez-vous et la gestion des agendas

L'organisation de son poste de travail

Les techniques d'archivage

La gestion et la transmission de l'information

L'organisation d'une réunion, d'un évènement

**Module informatique et bureautique**

Word, Excel, Powerpoint, Outlook, Internet

**Savoirs de base**

Culture générale

Révision de la syntaxe, grammaire, orthographe, vocabulaire usuel professionnel

Retour sur les bases mathématiques (opérations de base, calcul d'un pourcentage.....)

**Atelier techniques de recherche d'emploi**