

# EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

## NIVEAU V

Homologué par le Ministère du Travail



## LE MÉTIER

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.

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'information tant à l'interne qu'à l'externe.

## LIEUX ET CONDITIONS

Vous exercez dans tous types de structures (entreprises privées, publiques, cabinets conseil, collectivités territoriales, associations, etc ...) et dans tous les secteurs d'activité.

Vous travaillez :

- Soit sur un poste d'accueil
- Soit au sein d'un service spécifique

Il peut vous être demandé de changer fréquemment d'activité, selon les besoins.

Vous passez une grande partie du temps devant un écran et au téléphone.

## MÉTIERS VISÉS

- Agent(e) administratif(tive)
- Employé(e) administratif(tive)
- Employé(e) de bureau
- Agent(e) d'accueil

Code ROME : M1602 - M1606 - M1601.

## PROFIL RECHERCHÉ

- Savoir lire et écrire le français
- Maîtriser les quatre opérations

Pour réussir ce métier, les qualités suivantes sont un plus :

- Sens de l'organisation
- Autonomie
- Qualités relationnelles
- Esprit d'initiative
- Rapidité d'exécution et adaptabilité

## Durée

Durée moyenne **20 semaines**  
et **5 semaines** en entreprise

## Prise en charge

- Aides financières possibles selon les conditions d'âge, de statut et de ressources.

## Public

- Demandeur d'emploi
- Salarié

## Accès à la formation

- Inscription sur dossier de candidature avec **CV** et **lettre de motivation**.
- Satisfaire aux épreuves de sélections écrites et aux épreuves orales d'admission dans la limite des places disponibles

## Diplôme

**Diplôme Niveau V**  
homologué par le  
**Ministère du Travail**  
Employé(e)  
Administratif(ve) et  
d'Accueil

# PROGRAMME

## Module : Je prends en main mon parcours mixte

- Pré-requis techniques
- Gérer mes accès à distance (plateforme LMS, classe virtuelle, digithèque, conférence, banque audio...)
- Contribuer au réseau social pédagogique
- Prendre en main la plateforme de FOAD
- Le centre de ressources et les supports d'autoformation
- Les outils méthodologiques

## Module 1 : 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

## Module 2 : 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

## Module Logiciels Métiers - Bureautique

- Pack Office
- Windows
- Outlook
- Navigation
- Mises en situation professionnelle

## Module Anglais professionnel

- Se présenter, présenter quelqu'un, un service, une entreprise
- Accueillir et orienter les visiteurs
- Prendre un appel téléphonique, orienter, faire patienter et passer la communication à un tiers

## Module de sensibilisation aux principes de développement durable

## Module d'accompagnement à la recherche de stage et préparation à l'emploi

## Application en entreprise

## Synthèse et validation

## Module Dynamique Emploi

## Lieu de la formation

**COS Torcy**  
Villa Christophe  
31, avenue Jean Moulin  
77200 Torcy



## Contact

**Torcy**  
Tél. : 01 60 37 51 00  
Fax : 01 64 17 00 38  
Email : [info.torcy@cos-asso.org](mailto:info.torcy@cos-asso.org)  
Web : [crpf.cos-asso.org](http://crpf.cos-asso.org)  
[www.facebook.com/cos-crpf](https://www.facebook.com/cos-crpf)  
[www.twitter.com/COS\\_CRPF](https://www.twitter.com/COS_CRPF)

## 5 BONNES RAISONS DE SE FORMER AU COS

- Travail en conditions réelles sur des logiciels professionnels, similaires à ceux rencontrés en entreprise
- Mise en pratique réaliste au sein d'une Entreprise d'Entraînement Pédagogique
- Immersion professionnelle grâce au stage en entreprise
- Accompagnement à l'insertion par un conseiller spécialisé
- Centre facilement accessible par transport en commun depuis Paris : à 25 minutes de la gare de Lyon