Groupe SOS Solidarités

Agent d'Accueil Administratif et Commercial (3AC)

Objectifs	▪ Assurer des missions de service : accueil, conseil, gestion administrative et démarche commerciale auprès de particuliers (B to C) et de professionnels (B to B).
Prérequis	▪ Pas de contre-indication majeure, possibilité d'adaptation ergonomique du poste de travail. ▪ Aptitude en communication. ▪ Savoir-être auprès d'une clientèle.
Niveau et validation	▪ Niveau 3. ▪ Formation qualifiante : attestation de compétence. ▪ Livret pédagogique.
Méthodes et outils pédagogiques	▪ Méthode participative et approche globale et individualisée. ▪ Travail individuel et en groupe sur poste informatique. ▪ Jeux de rôles, outils audiovisuels, travaux pratiques. ▪ Mises en situations sur plateau pédagogique. ▪ Projet Voltaire.
Code ROME associé	▪ **M1602** Opérations administratives. ▪ **M1601** Accueil et renseignements. ▪ **M1606** Saisie des données.
Passerelle	▪ Emploi ou possibilité de s'orienter vers une formation Niveau 4 « Agent Administratif et d'Accueil ».

CONTENU

3 Modules

- **Accueil :**
  - Assurer l'accueil physique et téléphonique.
  - Assurer des services : renseignement, conseil et gestion clientèle.
  - Option : Initiation à l'anglais spécialisé en accueil.
- **Administratif et Bureautique :**
  - Assurer le fonctionnement courant d'un poste bureautique. Produire des documents à l'aide des logiciels de bureautique. Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants.
  - Saisir, actualiser, contrôler et classer tous types des données.
  - Gestion et classement des dossiers.
- **Commerciale :**
  - Réaliser des actions commerciales.
  - Suivi des ventes et contrôle de la facturation.
  - Communication orale et écrite.
  - Enseignements généraux mathématiques, français.
  - Techniques de recherche d'emploi et d'insertion.

Intervenants	**Accompagnement pédagogique et médico-psycho-social par une équipe pluridisciplinaire :** Équipe pluridisciplinaire : médecin, infirmier, ergothérapeute, psychologue du travail, psychologue clinicien, référent projet, formateurs, conseiller en économie sociale et familiale, moniteur éducateur, chargé d'accompagnement à l'insertion, secrétaire, intervenants ponctuels et une enseignante de la conduite.
Durée	11 mois dont 2 périodes d'applications en entreprise (2x8 semaines).
Lieu	Les Etablissements ALPHA – ESRP 18 rue du Général De Gaulle 57050 PLAPPEVILLE Hébergement possible
Contacts et renseignements	Secrétariat de formation : charlene.kurtz@groupe-sos.org ☎ 03 87 31 80 83 Chef de service : marion.causero@groupe-sos.org ☎ 06 83 54 15 77