

# AGENT D'ACCUEIL ADMINISTRATIF ET COMMERCIAL (3AC)



Nous contacter

## 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).

## Pré requis

- 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

## Accessibilité

- Etablissement adapté à l'accueil en fauteuil roulant

## 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

### Accompagnement pédagogique et médico-psycho-social par une équipe pluridisciplinaire :

#### Intervenants

Médecin, infirmier, ergothérapeute, diététicien, psychologue du travail, psychologue clinicien, référent projet, formateurs, conseiller en économie sociale et familiale, moniteur éducateur, animateur sportif, secrétaire, intervenants ponctuels.

#### Durée

11 mois dont 2 périodes d'application en entreprise (2x2 mois)

#### Lieu

CRP ALPHA Plappeville

#### Contacts et renseignements

Secrétariat de formation ☎ 03 87 31 80 83 – [ckurtz@alphaplappeville.org](mailto:ckurtz@alphaplappeville.org)  
Chef de service : [egueniot@alphaplappeville.org](mailto:egueniot@alphaplappeville.org)

IMP-COM-11 010 Fiche produit CRP Agent d'Accueil Administratif et Commercial MàJ août 2021



**ALPHA Plappeville** - Association lorraine pour la promotion des personnes en situation de handicap  
18 rue du Général de Gaulle - 57050 PLAPPEVILLE - Tél. : (33) 03 87 31 80 70 – [www.alphaplappeville.org](http://www.alphaplappeville.org)  
S.I.R.E.T. 780 017 547 00016 - N° FINESS : 570000752 – Code APE 8810C  
**GROUPE SOS** - [info@groupe-sos.org](mailto:info@groupe-sos.org) - [www.groupe-sos.org](http://www.groupe-sos.org)  
Siège : 102 C Rue Amelot – 75011 PARIS – Tel : 01 58 30 55 62 - [dg.solidarites@groupe-sos.org](mailto:dg.solidarites@groupe-sos.org)