Groupe SOS Solidarités

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité à été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **Action de formation**

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