

BC02 - Assurer l'accueil d'une structure - TP EAA

GRETA Midi-Pyrénées Ouest

Certifiante

Formation continueformation entièrement présentielleRNCP36803BLOGTI0009GMP

Ville	Tarbes
Lieu de formation	Agence de Tarbes
Niveau de sortie	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Durée et rythme	175h - 35h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du CPF, Tout public
Modalité d'entrée et sortie	Entrée et sortie permanente
Financement	Etat - MCF - Caisse des dépôts

Maîtrisez les techniques d'accueil et de communication professionnelle pour devenir un interlocuteur essentiel au bon fonctionnement de toute organisation.

Objectifs

- Accueillir les visiteurs avec professionnalisme
- Orienter les interlocuteurs selon leurs besoins
- Gérer les appels téléphoniques
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes
- Adapter sa communication aux différents publics
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Gérer simultanément plusieurs sollicitations dans le respect des procédures

Contenu

Certification préparée

Employé administratif et d'accueil – RNCP36803

Résultats attendus complémentaires

Ce bloc prépare à assurer l'accueil physique et téléphonique d'une organisation tout en garantissant une communication professionnelle et une qualité de service adaptée aux attentes des visiteurs et des collaborateurs.

Pré-requis

Niveau 5 bis (fin de troisième).

Une 1ère expérience professionnelle en entreprise

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Assurer l'accueil d'une structure		RNCP36803BC02

Contenu de la formation

Description

- Techniques d'accueil
- Communication orale
- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Gestion des visiteurs
- Orientation des publics
- Gestion des appels
- Relation client
- Communication professionnelle
- Gestion des situations difficiles
- Expression orale
- Image professionnelle
- Organisation de l'espace accueil
- Qualité de service
- Gestion des priorités

Période de stage en entreprise

- Durée : 5 semaines
- Planification : Continue
- Modalités d'évaluation :

Rapport de stage

Présentation orale et soutenance devant jury

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP36803BC02 - 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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 105 heures
- Total enseignement: 105 heures
- En entreprise: 70 heures
- Total: 175 heures

Rythme

- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Formation en présentiel avec apports et pratique

Moyens pédagogiques

- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- Epreuves pratiques

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 7982 €

Modalités de financement : Mon Compte Formation

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
Etat - MCF - Caisse des dépôts	Public dans le cadre du CPF, Tout public	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Effectif min / max : 5 / 12

Modalités d'admission

Admission après test, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Assistant de gestion et d'administration d'entreprise	Niveau 5	RNCP36390
TP - Assistant de comptabilité et d'administration en PME/TPE	Niveau 4	RNCP38506
Sténotypiste de conférences	Niveau 6	RNCP39095
Assistant de secrétariat et de soutien administratif	Niveau 4	RNCP42026

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Chargé / Chargée d'accueil	M1601
Secrétaire administratif / Secrétaire administrative de collectivité territoriale	M1602
Opérateur / Opératrice de saisie	M1606

Équivalence - Correspondance totale ou partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP36803BC02	Assurer l'accueil d'une structure	RNCP17791	Assurer l'accueil d'une structure RNCP17791BC02 — Correspondance totale

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Agence de Tarbes - Tarbes

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Oui

Transport et accès au site : bus TLP Mobilites

Restauration et espace repas : Non

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Marie-Thérèse De Oña

Ordonnateur(trice)

0563916450

marie-therese.de-ona@ac-toulouse.fr

Référent handicap

Nathalie Capo Gual

0687775434

nathalie.capogual@mongreta.fr

Informations légales

Rncp : RNCP36803

Date de publication : 05-08-2022 00:00

Date d'échéance de la certification : 01-03-2026 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803>

Formacode : 35052

Certifinfo : 119118

Rome : M1601, M1602, M1606

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 27 juillet 2026 au 28 janvier 2028	Entrées et sorties permanentes	Inscription ouverte

Tout savoir sur GRETA Midi-Pyrénées Ouest

Eduform