

Employé d'administration et d'accueil

Programme de Formation Employé d'Administration et d'Accueil Durée de la Formation : 8 semaines Page 1 Semaine 1-2 : Introduction et Communication Professionnelle Jour 1-2 : Introduction au Rôle Administratif et d'Accueil

Présentation générale des rôles et responsabilités Comprendre les fonctions essentielles du personnel administratif et d'accueil. Importance du rôle dans l'organisation. Éthique professionnelle et déontologie Comportement professionnel. Confidentialité et gestion de l'information. Jour 3-4 : Communication Écrite et Orale

Techniques de communication écrite Rédaction de courriels professionnels. Rédaction de lettres et de notes de service. Techniques de communication orale Gestion des appels téléphoniques. Communication en face à face avec les visiteurs. Prise de notes et comptes-rendus de réunion Techniques de prise de notes efficace. Rédaction et structuration des comptes-rendus. Jour 5 : Exercice Pratique

Mise en situation Rédaction de documents professionnels. Simulations de communication téléphonique. Semaine 3-4 : Outils Bureautiques et Gestion Administrative Jour 6-7 : Maîtrise des Outils Bureautiques

Microsoft Word et Google Docs Création et mise en forme de documents. Utilisation des modèles et des styles. Microsoft Excel et Google Sheets Création de tableaux et de graphiques simples. Utilisation des formules de base. Jour 8-9 : Gestion de l'Agenda et des Réunions

Planification et organisation de l'agenda Utilisation des calendriers électroniques. Priorisation des tâches et gestion du temps. Préparation et organisation des réunions Préparation des ordres du jour. Techniques de gestion des réunions.



**ACADEMIE
FORMATION**

Online education

**Jour 10 : Gestion
Documentaire**

**TECHNIQUES D'ARCHIVAGE ET DE
CLASSEMENT MÉTHODES D'ORGANISATION
DES DOCUMENTS. UTILISATION DES SYSTÈMES
DE CLASSEMENT. GESTION DES DOCUMENTS
NUMÉRIQUES ET PHYSIQUES NUMÉRISATION
ET ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE. SÉCURITÉ DES
INFORMATIONS ET CONFIDENTIALITÉ. JOUR 11
: EXERCICE PRATIQUE**

**Mise en situation Gestion d'agenda et organisation de
réunion. Page 2 Semaine 5-6 : Compétences d'Accueil
et Service à la Clientèle Jour 12-13 : Techniques
d'Accueil**

**Accueil téléphonique Techniques pour gérer les
appels entrants et sortants. Scripts d'accueil
téléphonique. Accueil physique Accueil des
visiteurs. Gestion de l'information et
orientation. Jour 14-15 : Service à la Clientèle**

**PRINCIPES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
TECHNIQUES DE COMMUNICATION AVEC LES
CLIENTS. GESTION DES PLAINTES ET
RÉCLAMATIONS. TECHNIQUES DE
FIDÉLISATION DES CLIENTS STRATÉGIES
POUR MAINTENIR UNE BONNE RELATION
CLIENT. TECHNIQUES DE SUIVI CLIENT. JOUR
16 : EXERCICE PRATIQUE**

**Mise en situation Simulations de scénarios d'accueil
téléphonique et physique. Gestion des plaintes
clients. Semaine 7 : Compétences Avancées en
Administration Jour 17-18 : Gestion de Projet**

**Introduction à la gestion de projet Outils
et techniques de planification. Suivi de
projet et gestion des délais. Travail en
équipe Collaboration efficace et gestion
de conflit. Techniques de leadership et
de motivation. Jour 19-20 : Notions de
Comptabilité de Base**

**Introduction à la comptabilité
Concepts de base et
terminologie.**



**ACADEMIE
FORMATION**

Online education

Gestion des factures et des paiements
Création et suivi des factures. Gestion des paiements et des relances. Page 3 Semaine 8 : Application Pratique et Évaluation Finale Jour 21-22 : Ateliers Pratiques

Ateliers pratiques Cas pratiques et simulations de situations réelles. Exercices de prise de notes et rédaction de documents. Projet de fin de formation Travail en groupe sur un projet final. Présentation du projet devant les formateurs et les autres participants. Jour 23-24 : Évaluation Finale

Évaluation des connaissances Tests de connaissance et évaluations pratiques. Feedback et Remise des Certificats Feedback personnalisé des formateurs. Cérémonie de remise des certificats. Conclusion et Suivi Post-Formation Jour 25 : Conclusion

Résumé des compétences acquises Récapitulatif des modules étudiés. Importance des compétences en administration et accueil dans le milieu professionnel. Jour 26 : Suivi et Développement Continu

Plan de développement personnel Conseils pour continuer à améliorer ses compétences. Ressources et soutien post-formation Accès à des ressources supplémentaires et groupes de soutien. Contacts pour assistance continue et développement professionnel.



ACADEMIE
FORMATION

Online education