

# Accueil au standard et petit secrétariat

Formation  
adaptée



Comprendre l'importance de l'accueil physique et téléphonique. Développer ses compétences relationnelles pour un accueil de qualité. Valoriser les savoir-faire des ouvriers. Assurer une fonction d'accueil au standard. Effectuer les tâches de petit secrétariat.

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- ✓ Ouvriers en ESAT ou en EA
- ✓ Lecture et écriture et bases d'utilisation de l'ordinateur

## PROFIL DES INTERVENANTS

- ✓ Formatrice/Responsable BM Formation

## DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Apports théoriques et méthodologiques
- ✓ Exercices et mises en situations
- ✓ Co-création de fiches utiles aux missions
- ✓ Travail intersession (s'entraîner, appliquer les outils...)
- ✓ Remise d'un support pédagogique et questionnaire d'évaluation des acquis en fin de session

## MODALITÉS DE VALIDATION

- ✓ Une attestation de formation sera délivrée à l'issue de la formation
- ✓ Un bilan pédagogique global et individuel sera remis à l'établissement

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Assurer une fonction d'accueil au standard
- ✓ Réaliser les différentes tâches de petit secrétariat
- ✓ Utiliser les supports de communication interne : fichier de réservation salles, véhicules...

## PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Les missions de l'accueil et du standard téléphonique
- ✓ Les tâches de petit secrétariat :
  - Gestion du courrier
  - Photocopies
  - Reliure documents
  - Rapprochement factures/bons de livraison
  - Compréhension des plannings (réservations...)
  - Communication avec les publics accueillis
- ✓ L'organisation de son poste de travail : les outils à disposition

Coût	Dates - Durée	Participants	Lieu	Contact
850 € par jour	2 jours	10 personnes	Intra établissement ou ESAT Pessac Magellan	bmformation@adapei33.com Tél. 05 56 02 31 73 Thierry Dumora - 06 12 23 47 82 9 rue Claude Chappe - 33600 Pessac