

Brochure n° 3301

Convention collective nationale
IDCC : 2098. – PRESTATAIRES DE SERVICES
DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE

ACCORD DU 23 NOVEMBRE 2011
RELATIF À LA CRÉATION DU CQP « CHARGÉ D'ACCUEIL »

NOR : ASET1250103M
IDCC : 2098

Entre :

L'ANCR ;

Le SNPR ;

La FIGEC ;

Le SIST ;

Le SYNAPHE ;

Le SP2C ;

Le SNPA ;

Le SORAP,

D'une part, et

La FNECS CFE-CGC ;

La CGT-FO ;

La CSFV CFTC ;

La F3C CFDT ;

La FSE CGT,

D'autre part,

En rappelant ce qui suit :

Les organisations syndicales et patronales représentatives de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire ont constaté la croissance rapide de l'externalisation des activités d'accueil par les entreprises françaises manifestant leur volonté de confier l'accueil à des professionnels.

En effet, la fonction de chargé(e) d'accueil comprend des tâches variées impliquant la maîtrise de connaissances pratiques indispensables pour assurer un accueil de qualité qui ne sont pas enseignées par des formations scolaires classiques.

Ainsi, devant cette demande croissante et durable des entreprises et compte tenu de la pénurie constatée de personnel qualifié, les parties signataires entendent mettre en place un certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil.

Les parties signataires rappellent, à cette occasion, leur volonté de promouvoir la formation professionnelle comme moyen de développement de l'emploi et de l'évolution professionnelle des salariés de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, concourant à une meilleure compétitivité des entreprises de cette branche professionnelle.

Dans ce cadre, ils réaffirment également leur attachement à la délivrance de titres et de diplômes, et en particulier des certificats de qualification professionnelle.

Cet accord qui s'inscrit dans la dynamique portée par la branche vise, d'une part, à accroître durablement la performance des entreprises du secteur professionnel concerné et, d'autre part, à renforcer et développer les compétences des salariés chargés d'accueil en reconnaissant ainsi le professionnalisme des titulaires du certificat de qualification professionnelle ainsi créé,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord a vocation à s'appliquer, dans les territoires métropolitains et départements d'outre-mer, aux employeurs et salariés des entreprises dont l'activité principale est comprise dans l'article 1^{er} de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Article 2

Création du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil

Réunis en CPNEFP, les signataires ont validé le cahier des charges pédagogique propre au certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil joint en annexe du présent accord.

Article 3

Bénéficiaires du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil

L'admission aux actions de formation visées à l'article précédent est matérialisée par une inscription auprès de l'organisme chargé de les dispenser conformément aux dispositions du cahier des charges pédagogique.

L'accès à la formation n'est pas soumis à la présentation préalable d'un diplôme.

Conformément au cahier des charges pédagogique joint en annexe, les candidats doivent être majeurs ou avoir plus de 16 ans et être munis d'une autorisation parentale.

Les candidats qui relèvent du champ d'application du présent accord peuvent accéder au certificat de qualification professionnelle par :

- le contrat de professionnalisation dans le cadre d'une période de professionnalisation dans les conditions visées à l'article 5.3 de l'accord du 11 juillet 2005 relatif à l'accès des salariés à la formation professionnelle tout au long de la vie professionnelle ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE) dans le cadre de la période de formation, du droit individuel à la formation (DIF) dans les conditions visées à l'article 16 de l'accord du 11 juillet 2005 relatif à l'accès des salariés à la formation professionnelle tout au long de la vie professionnelle.

Les salariés d'entreprises ne relevant pas du champ d'application du présent accord peuvent accéder au certificat de qualification professionnelle dans le cadre du congé individuel de formation (CIF).

Article 4

Classification des titulaires du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil

Le niveau de classification minimal des chargés d'accueil titulaires de ce certificat de qualification professionnelle est fixé au coefficient 140.

Après la formation et sous réserve de sa réussite, le niveau de classification minimal des chargés d'accueil titulaires de ce certificat de qualification professionnelle est fixé au coefficient 150.

Article 5

Suivi du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil

Le certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil est créé pour une durée indéterminée.

Au terme d'une période probatoire de 3 ans, les membres de la CPNEFP dresseront un bilan des résultats du certificat au regard notamment de la présentation d'une note sur le maintien de l'opportunité du certificat en termes de qualification et de potentialité d'emploi.

Ils décideront en conséquence :

- de la reconduite du certificat après avoir éventuellement apporté des modifications à certains éléments définis dans le cahier des charges, du référentiel de compétences du métier ou de l'emploi concerné et du référentiel de formation, le cas échéant en décidant de renouveler la période probatoire ;
- de l'abrogation du certificat, par décision de la CPNEFP, auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance dudit certificat.

Article 6

Application de l'accord

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément aux articles L. 2231-5 et suivants du code du travail et les parties conviendront de le présenter à l'extension du ministère compétent à l'expiration du délai légal d'opposition.

Le présent accord entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

Article 7

Révision et dénonciation

7.1. Révision

Le présent accord est révisable par chaque syndicat représentatif et signataire ou tout syndicat y ayant ultérieurement adhéré sans réserves et en totalité.

Toute demande de révision sera obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle concernant le ou les articles soumis à révision. Elle sera adressée par lettre recommandée avec avis de réception à chacun des autres signataires de la convention.

Dans un délai de 3 mois à partir de la réception de cette lettre, les parties devront se rencontrer en vue de la rédaction d'un nouveau texte.

Les articles révisés donneront lieu à des avenants qui auront les mêmes effets que la convention et devront de ce fait être déposés et appliqués dans les mêmes conditions.

Aucune demande de révision ne pourra être introduite dans les 4 mois suivant la prise d'effet de la dernière révision.

7.2. Dénonciation

Le présent accord peut être dénoncé totalement par l'un ou plusieurs des signataires avec un préavis de 3 mois.

La dénonciation doit être notifiée par son ou ses auteurs aux autres signataires par lettre recommandée avec avis de réception et doit faire l'objet des formalités de dépôt conformément aux dispositions légales.

Lorsque la dénonciation émane de la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, la convention ou l'accord continue de produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur de la convention ou de l'accord qui lui est substitué ou à défaut pendant une durée de 2 ans à compter de l'expiration du délai de préavis.

Lorsque la dénonciation est le fait d'une partie seulement des signataires employeurs ou des signataires salariés, elle ne fait pas obstacle au maintien en vigueur de la convention ou de l'accord entre les autres parties signataires.

Dans ce cas, les dispositions de l'alinéa précédent s'appliquent également à l'égard des auteurs de la dénonciation.

Lorsqu'une convention ou un accord a été dénoncé par la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, une nouvelle négociation doit s'engager à la demande d'une des parties intéressées dans les 3 mois qui suivent la date de la dénonciation.

A défaut de nouvelle convention ou d'un nouvel accord dans les délais précités, les salariés de l'entreprise concernée conservent les avantages individuels qu'ils ont acquis en application de la convention ou de l'accord.

Fait à Paris, le 23 novembre 2011.

(Suivent les signatures.)



Certification de qualification professionnelle de
chargé(e) d'accueil



COMMISSION PARITAIRE NATIONALE
DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
DES PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR
TERTIAIRE

Certificat de Qualification Professionnelle
DE CHARGE(E) D'ACCUEIL
(C.Q.P)

**Convention collective nationale du personnel des prestataires de
services dans le domaine du secteur tertiaire**

IDCC 2098 N° de brochure 3301

Autorité délivrant le C.Q.P
Dénomination de la formation :
ACCUEIL FORMATION

DCSA Conseils
N° d'enregistrement de prestataire de formation : 11921769692
159 rue Gallieni
92100 BOULOGNE BILLANCOURT

Sarl au capital de 10 000 €
Immatriculée de 08 avril 2008
503 583 080 RCS Nanterre
Représentée par leurs gérants :
Alexandre Stasi (Gérant agissant en qualité de Directeur pédagogique)
Jérôme Da Costa (Gérant agissant en qualité de Directeur du développement)



Certification de qualification professionnelle de
chargé(e) d'accueil



SOMMAIRE

I) Circonstances de la création de la certification	Page 3
II) Définition du métier	Page 3
III) Organisation de la formation	Page 4
IV) Publics visés	Page 5
V) Accès à la formation	Page 6
A) Dans le cadre Hors Validation des acquis de l'expérience	
B) Dans de cadre de la Validation des acquis de l'expérience	
VI) Modalités d'évaluations et d'obtention du CQP	Page 8
VII) Domaines et Modules de Formation	Page 11



I) Circonstances de la création de la certification

Depuis plusieurs années, on constate une croissance rapide de l'externalisation des activités d'accueil par les entreprises en France. Ce phénomène démontre clairement la volonté de ces sociétés de confier l'accueil, premier vecteur de leur image, à des professionnels.

Devant la pénurie de personnel qualifié dans les métiers de l'accueil en entreprise, le SNPTA a décidé en 2009 de mettre en place un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de branche afin de former les candidats et salariés et de sanctionner ce parcours de formation par un titre reconnu.

La mise en place de ce CQP a été confiée à la société DCSA Conseils qui avait déjà développé un parcours de formation pour le personnel d'accueil.

II) Définition du métier

La fonction de Chargé(e) d'accueil comprend des tâches variées telles que :

- l'accueil physique et téléphonique
- la gestion du courrier
- la gestion des salles de réunion
- les réservations de taxis, hôtels, etc...,
- ainsi que quelques tâches administratives.

Les connaissances pratiques nécessaires pour assurer un accueil de qualité ne sont pas enseignées par des formations scolaires classiques.

Fiche ROME la plus proche

M1601 Accueil et renseignements

- Accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception (gare, entreprise, ...) ou au standard téléphonique de la structure et délivre des laissez-passer, badges, billets, invitations, ...
- Peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution, ...), des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de **courriers** préétablis ...).
- Peut coordonner une équipe.



Certification de qualification professionnelle de
chargé(e) d'accueil



III) Organisation de la formation

Les formations seront dispensées par DCSA Conseils selon un programme pédagogique adapté aux exigences du métier. En effet, la formation se déroule sur une période maximum de 8 mois à raison de 2 matinées de cours par semaine en moyenne. La durée de formation est fixée à 225 heures (196 heures de cours et 29 heures d'évaluations).

Cette organisation a été choisie afin de permettre aux stagiaires de travailler tout en se formant. L'alternance des cours et de l'entreprise permet aux stagiaires de mettre immédiatement en pratique les connaissances acquises.

DCSA Conseils propose une rentrée tous les mois de septembre à juin afin de répondre le plus rapidement possible aux attentes des élèves et des entreprises.

Le CQP de chargé(e) d'accueil s'articule autour de 6 Unités de Valeur (U.V.) :

ANGLAIS

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

COMMUNICATION

FRANÇAIS

INFORMATIQUE

ACCUEIL



Certification de qualification professionnelle de
chargé(e) d'accueil



IV) Publics visés

L'accès à la formation pour les candidats n'est pas soumis à la présentation d'un diplôme. En revanche les candidats doivent être majeurs (ou avoir plus de 16 ans et une autorisation de leurs parents).

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de chargé(e) d'accueil s'adresse :

D'une part

- **A tous les candidats dans le cadre de contrat de professionnalisation**
- **Aux salariés de la branche dans le cadre d'une période de professionnalisation conformément à l'article 5.3 de la convention collective soit :**

- aux salariés dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies et des organisations, telle qu'il ressort des conclusions de l'entretien professionnel ou d'un bilan de compétences ;
- aux salariés n'ayant pas bénéficié de formation depuis plus de 5 ans ;
- aux salariés qui comptent 20 ans d'activité professionnelle ou âgés d'au moins 40 ans et disposant d'une ancienneté minimale de 1 an de présence dans l'entreprise et souhaitant consolider ou préparer la "seconde partie de leur carrière professionnelle" ;
- aux femmes qui reprennent leur activité professionnelle après un congé de maternité ;
- aux parents au retour d'un congé parental à temps plein, *d'une durée minimum de 1 an* ;
- aux travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi mentionnés à l'article L. 323-3 du code du travail ;
- aux salariés de retour d'expatriation ;
- aux salariés qui envisagent la création ou la reprise d'une entreprise ;
- aux nouveaux embauchés dont la qualification est à adapter aux spécificités de l'entreprise qui les accueille ; dans ce cas, les critères n'étant pas réunis, le DIF ne peut être utilisé.

- **Aux salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du Congé Individuel de Formation (CIF)**

D'autre part – dans le cadre de la Validation des Acquis de l'expérience :

Aux salariés actuels de la branche professionnelle dans le cadre de Période de formation, du Droit Individuel à la Formation (DIF)

Pour tous salariés de la branche lors qu'ils justifient d'une durée minimale de 3 ans d'activité professionnelle en rapport avec la certification visée.



Certification de qualification professionnelle de
chargé(e) d'accueil



V) Accès à la formation

A) Dans le cadre Hors Validation des acquis de l'expérience

Pour intégrer la formation les candidats doivent réussir l'examen.
L'examen d'entrée comprend les épreuves suivantes :

EVALUATION de L'Anglais (Non éliminatoire)

Test écrit :

QCM de 20 questions, noté sur 10

Entretien oral :

noté sur 10 selon la répartition suivante :

Présentation en anglais du candidat (sur 5 points)

Grammaire et vocabulaire (sur 5 points)

EVALUATION de L'entretien de motivation

Cet entretien est noté sur 20 et compte coefficient 3 dans la note globale.

Une note strictement inférieure à 10 est éliminatoire.

Une note égale à zéro à l'un des quatre points est éliminatoire.

Les points évalués sont les suivants :

- Motivation du candidat (sur 5 points)
- Elocution (sur 5 points)
- Grammaire et vocabulaire (sur 5 points)
- Présentation professionnelle (sur 5 points)

EVALUATION de L'expression écrite

QCM de 20 questions (1 point par réponse correcte).

La note obtenue compte coefficient 2 dans la note globale et une note strictement inférieure à 5 est éliminatoire.

Ainsi, pour être admis un candidat doit totaliser un minimum de 40 points sur 120 et ne pas avoir de note éliminatoire.

Dans le cadre particulier d'un contrat de professionnalisation, il est présenté aux entreprises qui recherchent des candidats. Tous les candidats qui signent un contrat sont alors admis à suivre le CQP de Chargé(e) d'accueil.

En cas d'échec au premier entretien, les candidats qui n'ont pas eu de note éliminatoire se voient proposer un second entretien (de rattrapage).



Certification de qualification professionnelle de
chargé(e) d'accueil



B) Dans le cadre de la Validation des acquis de l'expérience

Pour intégrer la formation les candidats doivent réussir l'examen d'entrée et décrocher un contrat avec l'une des entreprises partenaires de l'organisme de formation.

L'examen d'entrée comprend les épreuves suivantes :

EVALUATION de L'Anglais

Test écrit :

QCM de 20 questions, noté sur 10

Entretien oral :

Noté sur 10 selon la répartition suivante :

Accueil physique et téléphonique d'un visiteur anglophone (sur 5 points)

Grammaire et vocabulaire (sur 5 points)

EVALUATION des techniques professionnelles et de la communication

Mise en situation professionnelle reconstituée du candidat dans un scénario permettant d'évaluer la maîtrise des techniques professionnelles et de communication.

L'évaluation des techniques professionnelles sur 20 points

L'évaluation de la communication sur 20 points

EVALUATION du Français

Un test écrit :

Rédaction d'un courriel retraçant la journée type d'un(e) chargé(e) d'accueil d'une quinzaine de lignes. Noté sur 20 points

Compte tenu des 3 années d'expériences minimum acquises dans une fonction en relation avec la certification visée, les U.V et modules suivants sont naturellement acquis :

U.V. Informatique

U.V. Accueil

Module 1 Techniques professionnelles : Qu'est ce que le métier de l'accueil ?

Module 5 Techniques professionnelles : Pour aller plus loin

Module 7 Techniques professionnelles : Les autres métiers de l'accueil

Module 1 Communication : Communication générale

Module 4 Communication : La culture générale

Module 5 Communication : Préparer son avenir

Pour obtenir le CQP il faut obtenir la moyenne soit 10 points sur 20 à chaque évaluation.

Dans le cas où le candidat n'obtiendrait pas la moyenne dans une UV le jury formulera un avis de validation partielle et proposera au candidat de suivre la ou les Unités de valeur non validées.

Le candidat aura alors 5 ans pour valider son CQP.

VI) Modalités d'évaluations et d'obtention du CQP

Dans le cadre d'un Contrat de professionnalisation :

Les épreuves d'évaluation des compétences se déroulent comme suit :

UNITES DE VALEUR	TYPES D'EVALUATIONS	Coeff	Notes
ANGLAIS	Contrôle continu 1 évaluation écrite (DST)-F1 4 évaluations orales F2-3-4-5 (la moyenne des 5 notes représente 50 % de la note finale) : Evaluation finale : 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)	3	/40
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Contrôle continu : 2 évaluations écrites (DST) –F2-3 1 évaluation orale-F4 (la moyenne des 3 notes représente 50 % de la note finale) Evaluation finale : 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)	4	/40
COMMUNICATION	Contrôle continu (la moyenne des 2 notes représente 50 % de la note finale) : 2 évaluations écrites (DST)-F2-4 Evaluation finale : 1 évaluation orale (Représente 50 % de la note finale)	3	/40
FRANCAIS	Contrôle continu (la moyenne des 2 notes représente 50 % de la note finale) : 2 évaluations écrites (DST)-F2-4 Evaluation finale : 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)	2	/40
INFORMATIQUE	Evaluation finale : 5 Exercices de mise en pratique, chaque exercice est noté sur 8 points.	1	/40
ACCUEIL	Evaluation finale : Test écrit	1	/40
ASSIDUITE	Evaluation en fonction du nombre d'absences injustifiées au cours de la période de formation	2	/40
RAPPORT DE STAGE	Rapport écrit (50 % de la note) Soutenance orale (50 % de la note)	2	/40



Certification de qualification professionnelle de
chargé(e) d'accueil



Chaque UV est évaluée selon les modalités définies ci-dessus.

Au terme des évaluations et de la moyenne globale atteinte par les candidats, DCSA Conseils émettra un avis à la commission paritaire accompagné du relevé de note et des appréciations de chaque formateur, comme suit:

Nom :		Date de début de formation		Classe	
Prénom		Date de fin de formation			
Date de naissance :					
UNITES DE VALEUR	Formateur	Appréciations		Coeff	Notes
ANGLAIS				3	/40
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES				4	/40
COMMUNICATION				3	/40
FRANCAIS				2	/40
INFORMATIQUE				1	/40
ACCUEIL				1	/40
ASSIDUITE				2	/40
RAPPORT DE STAGE				2	/40
Appréciation générale			Moyenne Globale : Avis : Favorable Défavorable		

AVIS FAVORABLE :

Un avis favorable sera émis par DCSA lorsque le stagiaire obtient une moyenne globale supérieure ou égale à 10.

AVIS DEFAVORABLE :

Un avis défavorable sera émis par DCSA lorsque le stagiaire obtient une moyenne globale inférieure à 10.

SESSION DE RATTRAPAGE :

Lorsqu'un stagiaire obtient une note comprise entre 8 inclus et strictement inférieure à dix alors il se voit proposer une session de rattrapage. Nous lui proposerons de repasser 2 matières les plus faibles parmi les principales : Anglais, techniques professionnelles ou communication.

L'évaluation des 2 matières repassées se fera par un examen oral de 15 minutes.

N.B. : Les avis seront émis par DCSA conseils après les épreuves de rattrapage.

VALIDATION DU CQP

DCSA conseils transmettra à la commission paritaire les relevés de notes et un avis favorable ou défavorable à l'obtention du CQP. Dans le cas où les avis sont favorables alors le CQP sera délivré.

Dans le cas où les 2 avis divergent alors une commission délibératoire composée du directeur pédagogique de DCSA conseils et un représentant de la CPNEFP se réunira.

Dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience :

Les épreuves d'évaluation des compétences se déroulent comme suit :

UNITES DE VALEUR	TYPES D'EVALUATIONS	Coeff	Notes
ANGLAIS	Contrôle continu 1 évaluation écrite (DST)-F1 4 évaluations orales-F2-3-4-5 (la moyenne des 5 notes représente 50 % de la note finale) : Evaluation finale : 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)	3	/40
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	Contrôle continu : 2 évaluations écrites (DST)-F2-3 1 évaluation orale-F4 (la moyenne des 3 notes représente 50 % de la note finale) Evaluation finale : 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)	4	/40
COMMUNICATION	Contrôle continu (la moyenne des 2 notes représente 50 % de la note finale) : 1 évaluation écrite (DST)-F2 Evaluation finale : 1 évaluation orale (Représente 50 % de la note finale)	3	/40
FRANCAIS	Contrôle continu (la moyenne des 2 notes représente 50 % de la note finale) : 2 évaluations écrites (DST)-F2-4 Evaluation finale : 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)	2	/40

VALIDATION DU CQP

Suite à l'examen des connaissances du stagiaire, la demande de validation est soumise au jury qui délivrera ou non le C.Q.P.

Ce jury est composé, conformément à l'article Article R335-8 du code de l'éducation, à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et de façon à concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

Lorsque des personnes appartenant à l'entreprise ou à l'organisme où le candidat exerce son activité, ou ayant accompagné le candidat dans sa démarche, sont membres de ce jury, elles ne peuvent participer aux délibérations du candidat concerné.

VII) Domaines et Modules de Formation

UNITES DE VALEURS	DUREE(heures)	Nombre de cours	Coefficient
Anglais	52,5	15	3
Techniques professionnelles	56	16	4
Communication	35	10	3
Français	24,5	7	2
Informatique	21	6	1
Accueil	7	2	1
EVALUATIONS	29		
TOTAL	225	56	14

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

UV ANGLAIS

NUMERO	MODULE	DUREE (heures)
1	Anglais : les bases	7
2	Dealing with customers on the phone	10,5
3	Face to face with customers	10,5
4	Dealing with problems and complaints	7
5	S'exprimer en anglais	10,5
6	Ecouter et retranscrire	7
Evaluations		6
TOTAL		58,5

Coefficient de l'UV : 3

Evaluations:

Contrôle continu (la moyenne des 5 notes représente 50 % de la note finale) :

- ◇ 1 évaluation écrite (DST)-F1
- ◇ 4 évaluations orales F2-3-4-5

Evaluation finale :

- ◇ 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)

ANGLAIS : LES BASES

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

UV :
Anglais
Coefficient 3

Formation N°1

Durée :
7 heures
2 cours

Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation avec support audio
- Exercices individuels

Evaluation :

- DST en fin de module

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Sauront utiliser les formules de politesse adéquates et se présenter
- Auront révisé les règles de grammaire et de conjugaison
- Connaitront le vocabulaire nécessaire pour assurer l'accueil en anglais
- Seront capables d'utiliser l'alphabet
- Seront capables de présenter en anglais le métier de chargé(e) d'accueil, le site, les tâches et les fonctions.

Contenu :

Chapitre 1 : Présentation

- I— Les formules de politesses relatives à l'accueil d'un visiteur
- Vocabulaire
 - Règles de base

II— Savoir se présenter

- Première rencontre
- Seconde rencontre

II— Le prétérit

- Affirmation
- Interrogation
- Négation

III— L'alphabet

- Exercices oraux

Chapitre 3 : Mises en situation

Chapitre 2 : Rappels des bases

I— La grammaire

- La forme interrogative
- La forme négative

- Ecoutes de dialogues
- Echanges en anglais
- Exercices et correction

UV :
Anglais
Coefficient 3

Formation N°2

Durée :
10,5 heures
3 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices avec support audio
- Exercices individuels
- Travail en binôme

Evaluation :

- Test oral en fin de module

DEALING WITH CUSTOMERS ON THE PHONE

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront les étapes d'un accueil téléphonique réussi en anglais
- Connaîtront le vocabulaire et les expressions nécessaires
- Seront capables de prendre et laisser un message
- Seront capables de se situer dans le temps et l'espace
- Auront mis en pratique toutes ces connaissances

Contenu :

**Chapitre 1 : The basics steps
for making a successful custo-
mer care phone call**

- Starting the phone call
- During the phone call
- Finishing the phone call

**Chapitre 2 : Les phrases types
de l'accueil téléphonique**

- Vocabulaire
- S'identifier
- A quel sujet ?
- Impossibilité de joindre
- l'interlocuteur demandé
Prendre congé

**Chapitre 3 : Prendre et laisser
des messages**

- Les questions à poser lors d'une prise de message en anglais
- Demander des informations par téléphone

**Chapitre 4 : Se situer dans le
temps et l'espace**

- I — Les coordonnées de l'entreprise
- Indiquer le chemin
 - Prendre ou donner un numéro de téléphone

II— L'espace temps

- La date
- L'heure
- Les mois
- Les saisons

Chapitre 5 : Mises en situation

- Exercices avec support audio
- Mise en situation orale en binôme

FACE TO FACE WITH CUSTOMERS

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

UV :
Anglais
Coefficient 3

Formation N°3

Durée :
10,5 heures
3 cours

Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation avec support audio
- Exercices individuels
- Travail en binôme

Evaluation :

- Test oral en fin de module

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront les étapes d'un accueil réussi en anglais
- Connaîtront le vocabulaire nécessaire
- Seront capables de donner des indications de lieu
- Connaîtront les structures d'une entreprise
- Auront mis en pratique toutes ces connaissances

Contenu :

Chapitre 1 : The basics steps for making a successful face to face customer care

- Saluer
- Attendre
- Répondre
- Prendre des notes
- Reformuler
- Prévenir
- Tenir informé
- Faire patienter
- Conclure

Chapitre 2 : Vocabulaire utile

- Phrases types

Chapitre 3 : Grammaire : la localisation

- Les principales prépositions de lieu
- Les adverbes de lieu
- Exercices : traductions

Chapitre 4 : Les structures d'une entreprise

- Company structures
- Departments and functions
- Office block
- Company organisation charts

Chapitre 5 : Mises en situation

- Evaluation
- Mises en situation orale spontanée en binôme

UV :
Anglais
Coefficient 3

Formation N°4

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation avec support audio
- Exercices individuels
- Travail en binôme

Evaluation :

- Test oral en fin de cycle

DEALING WITH PROBLEMS AND COMPLAINTS

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront les étapes pour traiter une réclamation en anglais
- Connaîtront le vocabulaire et les expressions nécessaires
- Seront capables de répondre aux objections en anglais
- Auront partagé des expériences similaires
- Auront mis en pratique toutes ces connaissances

Contenu :

**Chapitre 1 : The basics steps
for dealing with problems and
complaints**

- S'excuser : « ready to help »
- Clarifier
- Ecouter attentivement
- Faire preuve d'empathie
- Prendre ses responsabilités
- Informer
- Apporter une solution et la mettre en œuvre ou proposer une alternative
- Conclure
- Assurer un suivi de l'incident

**Chapitre 2 : Savoir répondre
aux objections**

Chapitre 3 : Vocabulaire utile

- Protestations et réclamations
- Désaccords
- Menaces

Chapitre 4 : Tour de table

- Chaque stagiaire est invité à raconter une situation vécue

**Chapitre 5 : Mises en situation
improvisées**

S'EXPRIMER EN ANGLAIS

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

UV :
Anglais
Coefficient 3

Formation N°5

Durée :
10,5 heures
3 cours

Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation avec support audio
- Exercices individuels

Evaluation :

- Test oral en fin de module

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront les différences culturelles qui existent en matière d'accueil
- Connaîtront la méthode de préparation d'un rapport
- Seront capables de présenter ce rapport à l'oral lors d'une soutenance

Contenu :

Chapitre 1 : Les différences culturelles

- Europe
- Amérique
- Asie
- Moyen Orient
- Afrique
- Australie

Chapitre 2 : Préparer sa soutenance

I— Préparation

- Préparation en groupe d'exposé sur le thème de l'accueil dans un pays (pays au choix)
- Recherches sur Internet

II— Analyse

- Analyse comparative de l'accueil en France et dans le pays choisi

III— Réalisation d'un support

- Préparation du plan de l'exposé avec le formateur

Chaque stagiaire rédige ensuite son rapport qui sera remis au formateur lors du cours suivant et fera l'objet de la soutenance notée.

Chapitre 3 : Mise en situation : soutenance orale



UV :
Anglais
Coefficient 3

Formation N°6

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation avec support audio
- Exercices individuels

ECOUTER ET RETRANSCRIRE

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Seront capables de présenter ce rapport à l'oral lors d'une soutenance

Contenu :

Chapitre 1 : Ecouter

- Visionnage de différentes scènes de film concernant l'accueil

Chapitre 2 : Retranscrire

I— Compréhension

- Exercices visant à valider la compréhension des scènes par les stagiaires

II— Retranscription

- Retranscription de certains dialogues

Chapitre 3 : Résumer

- Préparation d'un résumé écrit du film

Chapitre 4 : Discussion

- Plusieurs thèmes de discussion relatif au film sont proposés.

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

UV TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

NUMERO	MODULE	DUREE (heures)
1	Qu'est ce que le métier de l'accueil ?	7
2	L'accueil téléphonique	14
3	L'accueil physique	14
4	Gérer les situations difficiles	10,5
5	Pour aller plus loin	7
6	Gérer son temps	3,5
Evaluation		8
TOTAL		64

Coefficient de l'UV : 4

Evaluations:

Contrôle continu (la moyenne des 3 notes représente 50 % de la note finale) :

- ◇ 2 évaluations écrites (DST) F2-3
- ◇ 1 évaluation orale F4

Evaluation finale :

- ◇ 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)

**UV : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 4

Formation N°1

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation
- Exercices individuels

QU'EST CE QUE LE METIER DE L'ACCUEIL ?

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront la définition de la notion d'accueil
- Connaîtront les cinq dimensions du VAKOG
- Auront identifié les attentes de chacun en matière d'accueil
- Auront compris les enjeux d'un bon accueil pour une entreprise
- Connaîtront les qualités nécessaires pour un(e) chargé(e) d'accueil

Contenu :

Chapitre 1 : Définition

Chapitre 2 : Le respect des cinq dimensions du VAKOG

- Le cadre Visuel
- L'ambiance Auditive
- L'aspect Kinesthésique
- L'environnement Olfactif
- La dimension Gustative

Chapitre 3 : Quelles sont les attentes en matière d'accueil ?

I— Les règles fondamentales

- Pour un visiteur, un client
- Pour un fournisseur
- Pour un collaborateur
- Pour un candidat

II— L'enjeu de l'accueil pour l'entreprise

III— Les qualités d'un(e) chargé(e) d'accueil

Chapitre 4 : Mises en situation

**UV : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 4

Formation N°2

Durée :
14 heures
4 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation
- Exercices individuels

Evaluation :

- DST en fin de module

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Sauront anticiper les difficultés propres au standard
- Connaîtront les règles à respecter lorsqu'ils seront en ligne avec un correspondant
- Seront capables de mettre en œuvre les étapes d'un accueil téléphonique réussi en utilisant le langage adapté
- Seront capables de créer leur propres outils d'information
- Sauront gérer les appels difficiles
- Auront mis ces connaissances en pratique

Contenu :

Introduction : Quelques a priori sur le téléphone

- Le barrage
- Le transfert

Chapitre 1 : Les difficultés propres au standard

- L'absence de canal visuel
- L'absence de support écrit
- Le téléphone est prioritaire
- L'implication émotionnelle
- La perception des détails
- La timidité au standard

- Les actions :
 - ◊ Faire patienter
 - ◊ Proposer une solution
- La prise de congé

Chapitre 2 : En ligne avec un correspondant ...

- La règle d'or
- Les erreurs principales au standard

Chapitre 4 : Adopter un lan- gage courtois

- Le langage normalisé
- Le vocabulaire soutenu
- Les phrases types

Chapitre 3 : Les étapes d'un accueil téléphonique réussi

- Le décrochage
- La présentation
- L'indentification
- La compréhension
- La reformulation
- Le filtrage

Chapitre 5 : Créer son réseau et ses outils d'information

- Le répertoire
- L'organigramme
- Le Book des procédures

Chapitre 6 : La gestion des ap- pels difficiles

Chapitre 7 : Mises en situation avec une méthode de traite- ment des appels

**UV : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 4

Formation N°3

Durée :
14 heures
4 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation
- Exercices individuels

Evaluation :

- DST en fin de module

L'ACCUEIL PHYSIQUE

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Sauront organiser l'espace accueil
- Connaîtront les étapes d'un accueil réussi
- Seront capables d'adapter leur allure à leur métier d'accueil
- Sauront utiliser leur voix et leur corps pour améliorer la qualité de leur accueil
- Seront capables de gérer les difficultés liées au métier d'accueil

Contenu :

Chapitre 1 : L'espace d'accueil

- Trois types d'espaces
- La fonctionnalité
- La propreté et l'ordre

Chapitre 2 : Les étapes de l'accueil

- Le premier contact visuel
- La formule de bienvenue
- L'identification du visiteur
- La compréhension
- La réponse à la demande
- La demande d'attente
- La prise de congé
- Le langage normalisé
- Les tâches annexes

Chapitre 3 : Identifier les composants d'une écoute efficace

- L'écoute active
- La reformulation
- Les modes de questionnement
- Analyser et comprendre les attitudes et comportements
- Souci de l'interlocuteur et professionnalisme

Chapitre 4 : Le deuxième contact : la voix, l'intonation, le langage corporel et la gestuelle

- Le sourire
- La voix
- Le corps
- Une règle : le SBAM
- Les erreurs à proscrire

Chapitre 5 : Les difficultés du métier de l'accueil

- Les mauvais jours
- La timidité
- La gestion des visiteurs et des tâches simultanément

**UV : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 4

Formation N°4

Durée :
10,5 heures
3 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation
- Jeux de rôles filmés
- Exercices individuels

Evaluation :

- Test oral en fin de module

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront les qualités requises pour gérer les situations difficiles
- Sauront gérer les situations difficiles au téléphone et en face à face
- Seront capables de faire face à certains cas particuliers
- Sauront gérer leurs émotions suite à une situation difficile

Contenu :

Chapitre 1 : Les qualités requises

- L'empathie
- L'adaptabilité
- La confiance en soi
- La maîtrise de ses émotions
- L'assertivité

Chapitre 2 : Les positions

1^{ère} position : « je »
2^{ème} position : « tu »
3^{ème} position : « ça »
4^{ème} position : « nous »

Chapitre 3 : Gérer les situations difficiles

I— L'accueil physique

Quelques techniques pour gérer des clients difficiles

- ◇ Prendre du recul
- ◇ S'informer
- ◇ Laisser parler
- ◇ Reformuler
- ◇ Utiliser les techniques de gestion de conflit

- Une situation difficile : l'absence de la personne demandée

II— L'accueil téléphonique

- Les attentes d'une personne qui a une plainte à formuler
S'adapter à tous les types d'interlocuteurs et gérer les personnalités difficiles
- S'entraîner à reprendre l'ascendant sur son interlocuteur
- Utiliser l'humour

Chapitre 4 : Quelques règles supplémentaires

- Gérer simultanément accueil physique et téléphonique : la file d'attente
- Après un conflit avec un client, retracer les différentes étapes émotionnelles
- Adopter une bonne hygiène de vie
- Cas particulier de l'accueil :
 - ◇ Les personnes âgées
 - ◇ Les handicapés

Chapitre 5 : Mises en situation

**UV : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 4

Formation N°5

Durée :

7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Interactivité
- Travail en sous- groupe

POUR ALLER PLUS LOIN

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront approfondi le sujets des difficultés propres au métier d'accueil et sauront mieux les appréhender
- Auront pris conscience des opportunités professionnelles qui existent dans ce domaine
- Sauront gérer au mieux les relations avec la hiérarchie

Contenu :

1 - Les difficultés de l'accueil

- La gestion de ses émotions
- La cadence accrue
- La fatigue
- Les sollicitations

2 - Les autres métiers du secteur

- Responsable chargé(e) d'accueil
- Manager

3 - L'organisation

- Comprendre son rôle
Les relations Chargé(e)
d'accueil — Client —
Agence

- Les enjeux
- Les contraintes et problématiques des supérieurs
 - ◊ Les comprendre
 - ◊ S'adapter
- Relations difficiles : que faire ?
- Notions de management

4 - Le secteur

- Employeurs
- Prestataires
- Chargé(e) d'accueil

**UV : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 4

Formation N°6

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Interactivité
- Travail en sous-groupe puis restitution

GERER SON TEMPS

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Sauront analyser les points forts et les points à améliorer de leur organisation
- Auront acquis une méthode d'analyse et de gestion du temps

Contenu :

1 - Analyse

- Les contraintes liées à l'entreprise et à l'activité
- La flexibilité

2 - Méthode

- Identifier les vraies priorités et estimer les temps de réalisation
- Détecter les éléments voleurs de temps
- Analyser les pratiques du passé
- Savoir gérer l'urgent et l'important
- Regrouper les tâches par genre
- Savoir gérer les imprévus

3 - Organisation

- Etre disponible
- Gérer les sollicitations
- Optimiser son temps d'information, de communication ...

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

UV COMMUNICATION

NUMERO	MODULE	DUREE (heures)
1	Communication générale	7
2	Communication non verbale	7
3	Communication orale	10,5
4	La culture générale : élément indispensable à la communication	7
5	Préparer son avenir	3,5
Evaluation		6
TOTAL		41

Coefficient de l'UV : 3

Evaluations:

Contrôle continu (la moyenne des 2 notes représente 50 % de la note finale) :

- ◇ 2 évaluations écrites (DST) F2-4

Evaluation finale :

- ◇ 1 évaluation orale (Représente 50 % de la note finale)

UV :
Communication
Coefficient 3

Formation N°1

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Expos
- Interactivité
- Mises en situation
- Exercices individuels

COMMUNICATION GENERALE

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront la définition de la notion de communication ainsi que les notions de base
- Auront pris conscience de l'importance de la connaissance de soi et de la perception des autres
- Sauront travailler sur leur image
- Seront capable de prendre en compte leurs interlocuteurs avec leur contexte

Contenu :

Chapitre 1 : Introduction

- Qu'est ce que communiquer ?
- Définition
- Les supports de communication
- Les acteurs de la communication

Chapitre 2 : La connaissance de soi

- I— L'image de soi
- Forger son image
 - L'estime de soi
- II— La perception
- Les influences sur nos perceptions
 - ◊ Les facteurs environnementaux
 - ◊ Les facteurs physiologiques
 - ◊ Les facteurs psychologiques
 - Repérer le système de perception de l'autre

Chapitre 3 : La prise en compte de l'autre

- I— Le langage et la culture
- A quoi sert le langage ?
 - La cohésion
 - La culture
 - La culture d'entreprise
- II— Les notions de groupe et de cohésion
- Comprendre, intégrer et s'adapter à un groupe, à une équipe
 - Fonctionnement d'un groupe

UV :
Communication
Coefficient 3

Formation N°2

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation
- Exercices individuels

Evaluation :

- DST en fin de module

COMMUNICATION NON VERBALE

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Connaîtront l'importance de la communication non verbale
- Sauront la décoder
- Seront capables d'adopter les postures adaptées à l'accueil
- Auront compris l'impact des gestes, du regard, du sourire
- Seront capables de maîtriser leur communication non verbale

Contenu :

Introduction : Le non verbal

- Définition du langage non-verbal
- Apprendre à décoder le non-verbal

Chapitre 1 : Les attitudes

- I— La démarche
- II— Les postures
 - Un signal d'attitude affective
 - Les postures et rituels
 - Les postures partielles
 - Les zones d'interaction
- III— La poignée de main
- IV— Mises en situation

Chapitre 2 : Le visage

- Le regard
- Le sourire
- Mises en situation : parlez avec votre visage

Chapitre 3 : Les gestes

- Mode d'emploi
- Les gestes qui vous dénoncent
- Le sexe des gestes
- Les gestes autonomes
- Mises en situation

UV :
Communication
Coefficient 3

Formation N°3

Durée :
10,5 heures
3 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Mises en situation
- Exercices individuels

COMMUNICATION ORALE

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront compris les mécanismes de la communication orale
- Seront capables de prendre la parole en public
- Sauront gérer leur trac
- Seront capables de préparer leur discours
- Sauront analyser la perception que les interlocuteurs ont de leur discours
- Auront mis en pratiques ces connaissances

Contenu :

Chapitre 1 : Qu'est ce que la communication orale ?

- Définition
- 2 niveaux de communication
- 3 situations de communication possibles

Chapitre 2 : Le verbal

- Le besoin : des informations adaptées
- Le talent : des informations qui « passent »

Chapitre 3 : Les supports de communication orale

I— Comment gérer son trac ?

- Comprendre le trac
- Les fonctions positives du trac
- Comment le surmonter

II— La prise de parole en public

- 5 principes pour bien commencer

- Préparer son discours

- ◊ Le discours d'effet
- ◊ Le discours d'information
- ◊ Le discours de formation
- ◊ Le discours d'occasion

- Les principaux ingrédients pour réussir son discours

- ◊ L'élocution
- ◊ L'articulation
- ◊ Les intonations
- ◊ Le débit
- ◊ La puissance ou le volume
- ◊ Le tonus
- ◊ Le langage
- ◊ Le silence
- ◊ Le sourire

- Comment préparer vos fiches ?

III— Repérer le système de perception du public

- 3 perceptions
- Conseils

Chapitre 4 : Mises en situation : quel communicant êtes-vous ?

UV :
Communication
Coefficient 3

Formation N°4

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

Evaluation :

- DST en fin de module

LA CULTURE GENERALE, ELEMENT INDISPENSABLE A LA COMMUNICATION

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront pris conscience de l'importance de travailler leur culture générale
- Auront pris conscience de l'importance de suivre l'actualité
- Sauront comment suivre l'actualité
- Seront capables d'analyser les informations qu'ils reçoivent

Contenu :

Chapitre 1 : Généralités

- Qu'est ce que la culture générale ?
- Quelle est son utilité ...
 - ◊ Au quotidien ?
 - ◊ Dans le milieu professionnel ?
- Pourquoi ne doit-on pas la négliger ?

Chapitre 2 : L'actualité

I— Quelle est son utilité dans un métier d'accueil ?

II— Comment la suivre ?

- Où chercher les informations ?
- Comment faire une sélection ?
- Comment analyser les informations recueillies ?

Chapitre 3 : Mise en pratique

- Recherches d'informations sur un thème d'actualité
- Sélections parmi les éléments recueillis
- Synthèse
- Présentation orale de cette synthèse

UV :
Communication
Coefficient 3

Formation N°5

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

PREPARER SON AVENIR

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront appris les méthodes de préparation du rapport de stage et de la soutenance de fin de formation
- Auront acquis les méthodes leur permettant de définir leur projet professionnel
- Seront capables de rechercher un emploi en adéquation avec ce projet.

Contenu :

Cours 1 : Préparation à l'examen

- Construire son rapport de stage
- Préparer la soutenance

Cours 2 : Préparer son projet professionnel

I— Elaborer son projet

- Bâtir son projet
- Anticiper les difficultés
- Prévoir un « plan B »

II— Méthodes et techniques de recherche d'entreprise

- Prospector
- « Vendre » son CV
- Connaitre les processus de recrutement et d'adapter
- Se préparer à l'entretien d'embauche
- Valoriser sa formation (argumentaire)

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

UV FRANCAIS

NUMERO	MODULE	DUREE (heures)
1	Les bases de la langue française partie 1	7
2	Les bases de la langue française partie 2	7
3	Les bases de la langue française partie 3	7
4	Les bases de la langue française partie 4	3,5
Evaluation		6
	TOTAL	30,5

Coefficient de l'UV : 2

Evaluations:

Contrôle continu (la moyenne des 2 notes représente 50 % de la note finale) :

- ◊ 2 évaluations écrites (DST) F2-4

Evaluation finale :

- ◊ 1 évaluation écrite (Représente 50 % de la note finale)

UV :
Français
Coefficient 2

Formation N°1

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**
Exposé
Interactivité
Exercices
individuels

LES BASES DE LA LANGUE FRANÇAISE — PARTIE 1

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront révisé quelques règles de base de la conjugaison, de la grammaire et de l'orthographe françaises
- Auront travaillé la réflexion et l'expression orale
- Auront révisé quelques classiques de la culture générale française

Contenu :

Cours 1 :

I— Conjugaison

- Les temps dans les verbes
- Les modes dans les verbes
- Les trois groupes de verbe

II— Orthographe et grammaire

- Les homophones
- Les adverbes en « ment »
- La ponctuation

III— Connaissance de la langue

- Le vocabulaire de l'entreprise

IV— Culture générale

- Les grandes dates de l'humanité

Cours 2 :

I— Conjugaison

- L'accord du participe présent
- L'accord du participe passé
- Les compléments d'objet direct et indirect

II— Orthographe et grammaire

- Les chiffres en lettres

III— Connaissance de la langue

- Le mot et son contraire
- Le mot juste (exemple : conjonction/conjecture)

IV— Expression orale

- Synthèse d'un article de presse ou d'un texte d'un penseur contemporain en dégagant les idées principales

UV :
Français
Coefficient 2

Formation N°2

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

Evaluation :

- DST en fin de module

LES BASES DE LA LANGUE FRANÇAISE — PARTIE 2

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront révisé quelques règles de base de la conjugaison, de la grammaire et de l'orthographe françaises
- Auront travaillé la réflexion et l'expression orale
- Auront révisé quelques classiques de la culture générale française

Contenu :

Cours 1 :

I— Conjugaison

Les verbes impersonnels
Les verbes tantôt transitifs,
tantôt intransitifs
Participes passés suivis d'un
infinitif

II— Orthographe et grammaire

Quelque, quelques, quoique,
quel qu'il
Les synonymes

III— Connaissance de la langue

Trouver l'adverbe à partir de
l'adjectif
Connaitre la bonne signifi-
cation d'expressions usuelles

IV— Culture générale

Les principales données dé-
mographiques, économiques
et sociales de la France

Cours 2 :

I— Conjugaison

Passé simple et passé
composé

II— Orthographe et grammaire

Pronom démonstratif et pronom
possessif
Le pluriel des mots composés

III— Connaissance de la langue

Les incorrections de la langue
(exemple : pléonasme, barba-
rismes, solécismes)

IV— Culture générale

Institutions, partis politiques
et syndicats en France

V— Expression écrite

Savoir rédiger un email pro-
fessionnel (formules de poli-
tesse et syntaxe)

UV :
Français
Coefficient 2

Formation N°3

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

LES BASES DE LA LANGUE FRANÇAISE — PARTIE 3

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront révisé quelques règles de base de la conjugaison, de la grammaire et de l'orthographe françaises
- Auront travaillé la réflexion et l'expression écrite
- Auront révisé quelques classiques de la culture générale française

Contenu :

Cours 1 :

I— Conjugaison

- Subjonctif

II— Orthographe et grammaire

- Le pluriel des adjectifs de couleur
- Les formes du féminin des adjectifs

III— Connaissance de la langue

- Les antonymes

IV— Culture générale

- Les sigles et abréviations à connaître

V— Expression orale

- Commentaire d'un texte tiré de la presse économique

VI— Les écrits professionnels

- L'écriture fonctionnelle
- L'écriture imaginative
- Ecrire pour communiquer ou informer ?
- La règle d'or de la communication écrite

Cours 2 :

I— Conjugaison

- Les verbes irréguliers

II— Orthographe et grammaire

- Les mots pièges

III— Connaissance de la langue

- Les procédés de style (comparaison, périphrase, métaphore, litote, etc.)

IV— Culture générale

- Les grandes dates de l'histoire de France

V— Expression orale

- Pour chaque étudiant, commentaire à chaud, sans préparation, d'un fait d'actualité, puis analyse du fond et de la forme de l'intervention

VI— Quelques clés pour rédiger

- Réfléchir avant d'écrire
- Les différents supports écrits
- La prise de notes



UV :
Français
Coefficient 2

Formation N°4

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

Evaluation :

- DST en fin de module

LES BASES DE LA LANGUE FRANCAISE — PARTIE 4

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront révisé quelques règles de base de la conjugaison, de la grammaire et de l'orthographe françaises
- Auront travaillé la réflexion et l'expression orale
- Auront révisé quelques classiques de la culture générale française

Contenu :

Cours :

I— Conjugaison

- Quand le verbe a un sujet dont le nombre est indéfini
- Quand le verbe a plusieurs sujets

II— Orthographe et grammaire

- Les adjectifs exclamatifs

III— Connaissance de la langue

- Le masculin et le féminin des noms

IV— Culture générale

- Les principales institutions internationales
- Les principales données démographiques et géographiques du monde

V— Expression orale

- Présentation pour chaque étudiant de son parcours scolaire et de ses projets professionnels, suivi d'un commentaire de l'intervention de la part du reste de la classe.

V— Expression écrite

- Savoir rédiger la synthèse d'un appel téléphonique et d'un rendez-vous professionnel

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

UV INFORMATIQUE

NUMERO	MODULE	DUREE (heures)
1	Savoir utiliser Microsoft Word	3,5
2	Savoir utiliser Microsoft Excel	7
3	Savoir utiliser Microsoft PowerPoint	3,5
4	Savoir utiliser Microsoft Outlook	3,5
5	Savoir utiliser Internet	3,5
Evaluation		2
	TOTAL	23

Coefficient de l'UV : 1

Evaluation :

Evaluation finale :

- ◇ 5 Exercices de mise en pratique, chaque exercice est noté sur 8 points.

Savoir utiliser Microsoft Word

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

UV :
Informatique
Coefficient 1

Formation N°1

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Créer, modifier, imprimer et enregistrer des documents Word
- Mettre en page ces documents en utilisant les options de Word

Contenu :

Chapitre 1 : Gérer ses documents

- Evaluation du niveau de connaissance sur Word
- Présentation de l'interface graphique de Word
- Créer, modifier et enregistrer un document Word
- Format papier, marges et orientation
- Organiser ses fichiers dans les répertoires
- Visualiser, paramétrer l'impression et imprimer
- Afficher les statistiques sur son document
- Evaluation des connaissances acquises

Chapitre 2 : Mise en page

- Mettre en forme le texte (police, taille, couleur, paragraphe, etc.)
- Insertion d'en-tête et pied de page (pagination)
- Insertion d'images, dessins, SmartArt
- Mise en colonnes
- Insertion de tableau et mise en page
- Insertion de table des matières automatique
- Evaluation des connaissances acquises

Savoir utiliser Microsoft Excel

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

UV :
Informatique
Coefficient 1

Formation N°2

Durée :
7 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**
Exposé
Interactivité
Exercices
individuels

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Créer, modifier, imprimer et enregistrer des documents Excel
- Mettre en page ces documents en utilisant les options d'Excel
- Utiliser les interactions qui existent entre Excel, Word et Power- Point

Contenu :

Chapitre 1 : Exploiter les tableaux

- Evaluation du niveau de connaissances sur Excel
- Présentation de l'interface graphique de Excel
- Créer, modifier et enregistrer une feuille Excel
- Utilisation de fonctions simples (somme, produit)
- Réalisation de tris
- Fonctions diverses

Chapitre 2 : Mise en page

- Mettre en forme le texte (police, taille, couleur, paragraphe, etc.), les nombres, les cellules
- Insertion d'en-tête et pied de page
- Insertion d'images, dessins, SmartArt

Chapitre 3 : Interaction avec Word et PowerPoint

- Création de graphiques
- Sélection complète ou partielle d'un tableau
- Choix du graphique, insertion de légendes
- Collage de graphiques sous Word
- Collage de graphiques sous PowerPoint
- Edition de données depuis Word/PowerPoint et interactions avec Excel
- Evaluation des connaissances acquises

UV :
Informatique
Coefficient 1

Formation N°3

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

Savoir utiliser Microsoft PowerPoint

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Créer, modifier et enregistrer des diaporamas PowerPoint
- Animer et imprimer ces diaporamas

Contenu :

Créer une présentation

- Evaluation du niveau de connaissance sur PowerPoint
Présentation de l'interface graphique de PowerPoint
Créer, modifier et enregistrer un diaporama
- Mettre en forme le texte
- (police, taille, couleur, paragraphe, etc.)
- Animations des diapositives et des transitions
- Visualiser, paramétrer l'impression et imprimer
Evaluation des connaissances acquises

UV :
Informatique
Coefficient 1

Formation N°4

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

Savoir utiliser Microsoft Outlook

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Créer, modifier et imprimer des emails
- Créer des contacts
- Gérer un planning sous Outlook
- Utiliser quelques fonctions avancées des emails (signature, accusés réception, etc.)

Contenu :

Gérer ses emails

- Evaluation du niveau de connaissance sur Outlook
- Présentation de l'interface graphique de Outlook
- Création de contacts
- Envoi d'emails groupés avec copie et pièces jointes
- Créer une signature
- Création et gestion de planning
- Transférer un email
- Demander un accusé réception/une confirmation de lecture
- Visualiser, paramétrer l'impression et imprimer
- Evaluation des connaissances acquises

UV :
Informatique
Coefficient 1

Formation N°5

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité
- Exercices individuels

Savoir utiliser Internet

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Effectuer une recherche efficace sur Internet
- Utiliser différents moteurs de recherche et sources d'informations

Contenu :

Optimiser ses recherches

- Evaluation du niveau de connaissance sur la recherche d'informations sur Internet
- Présentation des différents moteurs de recherche
- Les mots clés
- Recherche d'images, vidéos, blogs, etc.
- Téléchargement d'information
- Recherches dans les wikis et forums (wikipédia.com, commentcamarche.net, etc.)
- Evaluation des connaissances acquises

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

DCSA
CONSEILS

UV ACCUEIL

NUMERO	MODULE	DUREE (heures)
1	L'impact de la présentation dans les métiers de l'accueil	3,5
2	Les autres métiers de l'accueil	3,5
Evaluation		1
	TOTAL	8

Coefficient de l'UV : 1

Evaluation :

Evaluation finale :

♦ Test écrit

UV :
Accueil
Coefficient 1

Formation N°1

Durée :
3,5 heures
2 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé (illustrations, etc.)
- Interactivité
- Exercices d'application

L'IMPACT DE LA PRESENTATION DANS LES METIERS D'ACCUEIL

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Adopter une présentation en adéquation avec leur milieu professionnel
- Maintenir une présentation positive tout au long de leur journée de travail

Contenu :

Cours 1 :

- Introduction à l'importance de l'image dans les métiers de l'accueil
 - ◊ L'exposition des métiers de l'accueil
 - ◊ La présentation : partie intégrante du discours non verbal
- Présentation de la formation et évaluation des connaissances
- La présentation comme première carte de visite
 - ◊ L'importance de la première impression au regard du client interne et externe
 - ◊ Image du collaborateur = image de l'entreprise
 - ◊ Les trois qualités d'une présentation réussie
- Les facteurs clés d'une présentation réussie
 - ◊ L'importance d'une tenue vestimentaire adaptée

- ◊ L'identification des éléments naturels et artificiels
- L'impact des couleurs
 - ◊ La langage des couleurs
 - ◊ La colorimétrie
- Les règles essentielles et leur respect

Cours 2

- Validation des acquis du cours 1
- L'impact de la coiffure
 - ◊ La morphologie du visage
 - ◊ Le rééquilibrage des proportions
 - ◊ Le choix de la coiffure
 - ◊ Le maintien de sa coiffure
- La morphologie de la silhouette
 - ◊ Comment se mettre en valeur en respectant son image et celle de l'entreprise
- L'importance des accessoires
 - ◊ L'importance du maquillage (au féminin)

**UV : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 1

Formation N°2

Durée :
3,5 heures
1 cours

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

- Exposé
- Interactivité

LES AUTRES METIERS DE L'ACCUEIL

C.Q.P. Chargé(e) d'Accueil

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront pris connaissance des types particuliers d'accueil qui existent
- Connaitrons les métiers liés à l'accueil

Contenu :

**Chapitre 1 : Les autres types
d'accueil**

- L'accueil VIP
- L'accueil Présidence
- L'accueil événementiel

**Chapitre 2 : Les métiers liés à
l'accueil**

- La conciergerie
- Le service courrier
- Le secrétariat