



Contrat de qualification professionnelle (CQP)

Chargé d'accueil



PROGRAMME DE FORMATION

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

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

Domaines et modules de formation

UNITES DE VALEURS	Durée (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

Accueil formation

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 ans complaints	7
5	S'exprimer en anglais	10,5
6	Ecouter et retranscrire	7
Evaluation		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 (TET)-P1
- 4 évaluations orales P2-3-4-5

Evaluation finale :

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

ANGLAIS : LES BASES

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
- Connaîtront 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

Chapitre 2 : Rappels des bases

I— La grammaire

- La forme interrogative
- La forme négative

II— Le prétérit

- Affirmation
- Interrogation
- Négation

III— L'alphabet

- Exercices oraux

Chapitre 3 : Mises en situation

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

UV : Anglais

Coefficient 3

Session N°1

7 heures

2 interventions

Méthodes et outils

Pédagogiques :

Exposé

Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Evaluation :

DST en fin de module

DEALING WITH CUSTOMERS ON THE PHONE

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 customer 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

UV : Anglais

Coefficient 3

Session N°2

7 heures

2 interventions

Méthodes et outils
Pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Evaluation :

DST en fin de module

FACE TO FACE WITH CUSTOMERS

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

Session N°3

7 heures

2 interventions

Méthodes et outils Pédagogiques :

Exposé

Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Evaluation :

DST en fin de module

DEALING WITH PROBLEMS AND COMPLAINTS

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

UV : Anglais

Coefficient 3

Session N°4

7 heures

2 interventions

Méthodes et outils Pédagogiques :

Exposé

Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Evaluation :

DST en fin de module

S'EXPRIMER EN ANGLAIS

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

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 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

Chapitre 3 : Mise en situation : soutenance orale

UV : Anglais

Coefficient 3

Session N°5

7 heures

2 interventions

Méthodes et outils Pédagogiques :

Exposé

Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Evaluation :

Test oral en fin de module

ECOUTER ET RETRANSCRIRE

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.

UV : Anglais

Coefficient 3

Session N°6

7 heures

2 interventions

Méthodes et outils Pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Evaluation :

DST en fin de module

UV TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

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 évaluation écrite (DST)-P1-2

4 évaluations orales P4

Evaluation finale :

1 évaluation écrite (Représente 50% de la note)

Qu'est-ce que le métier de l'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

Session N°1

7 heures

2 interventions

Méthodes et outils Pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

L'accueil Téléphonique

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 leurs propres outils d'information
- Sauront gérer les appels difficiles
- Auront compris les enjeux d'un bon accueil pour une entreprise

Contenu :

Introduction : Quelques a priori sur le téléphone

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

Chapitre 2 : En ligne avec un Correspondant...

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

Chapitre 3 : Les étapes d'un accueil Téléphonique réussi

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

- Le barrage
- Le transfert
- Les actions :
 - Faire patienter
 - Proposer une solution
- La prise de congé

Chapitre 4 : Adopter un langage courtois

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

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

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

Chapitre 6 : La gestion des appels difficiles

Chapitre 7 : Mises en situation avec une méthode de traitement des appels

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 4

Session N°2

14 heures

4 interventions

Méthodes et outils Pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Evaluation :

DST en fin de module

L'accueil Physique

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 : En ligne avec un Correspondant...

- 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

Session N°3

14 heures

4 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

Evaluation :

DST en fin de module

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

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

Session N°4

14 heures

4 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

Evaluation :

Test oral en fin de
module

POUR ALLER PLUS LOIN

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront approfondi les 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

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

2 - Les autres métiers du secteur

- Responsable chargé(e) d'accueil
- Manager

4 - Le secteur

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

3 - L'organisation

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

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 4

Session N°5

7 heures
2 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

GERER SON TEMPS

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 ...

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 4

Session N°6

14 heures

2 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

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		8
Total		41

Coefficient de l'UV : 3

Evaluations :

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

2 évaluation écrite (DST)- P2-4

4 évaluations orales P4

Evaluation finale :

1 évaluation orale (Représente 50% de la note)

UV :
COMMUNICATION
Coefficient 3

Session N°1

14 heures

2 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

COMMUNICATION GENERALE

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

COMMUNICATION NON VERBALE

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 2 : Le visage

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

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 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

Session N°2

14 heures

2 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

COMMUNICATION ORALE

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

Session N°3

14 heures

2 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé

Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

LA CULTURE GENERALE, ELEMENT INDISPENSABLE A LA COMMUNICATION

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 : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°4

7 heures
2 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

Evaluation :
DST en fin de module

PREPARER SON AVENIR

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

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

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°5

7 heures
1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

UV FRANCAIS

NUMERO	MODULE	DUREE (heures)
1	Les bases de la langue française P1	7
2	Les bases de la langue française P2	7
3	Les bases de la langue française P3	7
4	Les bases de la langue française P4	3,5
Evaluation		8
Total		30,5

Coefficient de l'UV : 3

Evaluations :

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

2 évaluation écrite (DST)- P2-4

Evaluation finale :

1 évaluation orale (Représente 50% de la note)

LES BASES DE LA LANGUE FRANÇAISE - PARTIE 1

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 : conjoncture/conjecture)

IV— Expression orale

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

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 2

Session N°1

7 heures
1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

LES BASES DE LA LANGUE FRANCAISE - PARTIE 2

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 signification d'expressions usuelles
- IV— Culture générale
Les principales données démographiques, 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, barbarismes, solécismes)
- IV— Culture générale
Institutions, partis politiques et syndicats en France
- V— Expression écrite
Savoir rédiger un email professionnel (formules de politesse et syntaxe)

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 2

Session N°2

7 heures
1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

LES BASES DE LA LANGUE FRANÇAISE - PARTIE 3

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 : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°3

7 heures
1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

LES BASES DE LA LANGUE FRANCAISE - PARTIE 4

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

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°4

7 heures
1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

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 Power Point	3,5
4	Savoir utiliser Microsoft Outlook	3,5
5	Savoir utiliser Internet	3,5
Evaluation		2
Total		23

Coefficient de l'UV : 3

Evaluations :

Evaluation finale :

5 exercices de mise en pratique, chaque exercice est noté sur 8 points.

Savoir utiliser Microsoft Word

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

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°1

3,5 heures

1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

Savoir utiliser Microsoft Excel

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 : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°2

7 heures
1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

Savoir utiliser Microsoft Power Point

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 : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 3

Session N°3

3,5 heures

1 interventions

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

Exposé

Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Savoir utiliser Microsoft Outlook

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 : Techniques
Professionnelles**
Coefficient 3

Session N°4

3,5 heures

1 interventions

**Méthodes et outils
pédagogiques :**

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

Savoir utiliser Microsoft Internet

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

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°5

3,5 heures

1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels

CQP CHARGE(E) D'ACCUEIL

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 : 3

Evaluations :

Evaluation finale :

Test écrit

L'impact de la présentation dans les métiers 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 3

Session N°1

3,5 heures

1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé

Interactivité

Mises en situation

Exercices individuels

Les autres métiers de l'accueil

Objectifs pédagogiques :

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires :

- Auront pris connaissance des types particuliers d'accueil qui existent
- Connaîtrons 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

UV : Techniques
Professionnelles
Coefficient 3

Session N°2

3,5 heures

1 interventions

Méthodes et outils
pédagogiques :

Exposé
Interactivité

Mises en situation
Exercices individuels