PROGRAMME DE FORMATION

Employé administratif et d’accueil – BC01

Métiers & Certifications

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0058	V2026-004	2 novembre 2026	Métiers & Certifications

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
115 h	Distanciel asynchrone (e-learning) · Présentiel	20 modules 81 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Accueillir un visiteur ou un appelant, identifier sa demande, l'orienter et transmettre une information complète.
- Traiter le courrier papier et les courriels : enregistrer, trier par priorité, répondre, distribuer et suivre.
- Rédiger et mettre en forme des écrits professionnels courts et des courriers à partir de modèles, y compris en série.
- Construire et exploiter un tableau de suivi simple : saisie, calculs, tri, filtre et résumé chiffré.
- Tenir un agenda partagé et organiser la logistique d'une réunion.
- Classer, retrouver et archiver des documents papier et numériques selon un plan de classement.
- Préparer des documents commerciaux courants et suivre les fournitures à partir de modèles et de données fournies.
- Organiser ses priorités, assurer la continuité du service et protéger les informations confidentielles.

L'essentiel de la formation

Public visé

Personnes qui occupent ou visent un poste d'accueil, d'agent administratif ou d'assistant polyvalent : salariés en prise de poste ou en évolution, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion qui veulent maîtriser les tâches courantes d'un service administratif et les outils numériques qui les servent.

Prérequis

Lire et écrire le français couramment ; aucune expérience administrative n'est exigée.

Savoir allumer un ordinateur, utiliser la souris et le clavier ; le reste est appris dans la formation.

Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, un traitement de texte et un tableur (logiciels libres acceptés) et, pour les jeux de rôle, d'un micro ou d'un téléphone.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (jeux de rôle d'accueil, appels simulés, manipulations dans des interfaces reconstituées de traitement de texte, de tableur et de messagerie, fichiers déposés et corrigés, rédactions, cas d'organisation) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (mises en situation, jeux de rôle, conversations simulées, cas, rédactions), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Modèles et supports téléchargeables
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : demi-journée simulée au poste d'accueil et d'assistanat de Transports Morvenne (accueil d'un visiteur en jeu de rôle, message téléphonique, réponse à un courriel, courrier produit depuis un modèle, tableau de suivi chiffré, classement de dix pièces, priorisation des demandes), corrigée sur grille, et questionnaire de 20 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **6 670 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009.
WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

20 modules, 81 leçons — durée totale 115 h.

01 Prendre ses marques sur le poste de travail numérique

1. Positionnement — une matinée au service accueil
2. Organiser son poste et ses fenêtres
3. Ranger ses fichiers dans une arborescence claire
4. Nommer, retrouver et sauvegarder ses documents
5. Atelier de synthèse — Prendre ses marques sur le poste de travail numérique

02 Accueillir les visiteurs sur place

1. Recevoir un visiteur du premier mot à la prise en charge
2. Tenir le registre des visites et les badges
3. Orienter et renseigner avec justesse
4. Atelier de synthèse — Accueillir les visiteurs sur place

03 Répondre au téléphone et transmettre

1. Décrocher, identifier et qualifier l'appel
2. Rédiger un message téléphonique exploitable
3. Mettre en attente, transférer et rappeler
4. Atelier de synthèse — Répondre au téléphone et transmettre

04 Gérer les situations d'accueil délicates

1. Calmer un interlocuteur mécontent
2. Dire non sans fermer la porte
3. Accueillir chaque public avec les bons gestes
4. Atelier de synthèse — Gérer les situations d'accueil délicates

05 Traiter le courrier papier

1. Ouvrir, dater et enregistrer le courrier arrivé
2. Distribuer et suivre les plis à traiter
3. Préparer et affranchir le courrier départ
4. Atelier de synthèse — Traiter le courrier papier

06 Gérer une boîte de courriels professionnelle

1. Trier la boîte de réception par priorité
2. Répondre, transférer et mettre en copie à bon escient
3. Repérer un courriel suspect et réagir
4. Atelier de synthèse — Gérer une boîte de courriels professionnelle

07 Rédiger des écrits courts

1. Écrire un courriel clair en cinq lignes
2. Rédiger une note d'information interne
3. Relire et corriger orthographe et ton
4. Atelier de synthèse — Rédiger des écrits courts

08 Produire un courrier avec le traitement de texte

1. Saisir et mettre en forme un courrier type
2. Respecter la disposition d'une lettre professionnelle
3. Partir d'un modèle d'entreprise
4. Atelier de synthèse — Produire un courrier avec le traitement de texte

09 Mettre en page des documents plus riches

1. Insérer et présenter un tableau dans un document
2. Ajouter images, en-tête et pied de page
3. Préparer un document de plusieurs pages pour l'impression
4. Atelier de synthèse — Mettre en page des documents plus riches

10 Envoyer des courriers en série

1. Préparer la liste des destinataires
2. Fusionner une lettre avec la liste
3. Produire étiquettes et courriels en série
4. Atelier de synthèse — Envoyer des courriers en série

11 Bâtir une liste dans le tableur

1. Saisir une liste propre et cohérente
2. Mettre en forme pour la lecture
3. Figer, imprimer et partager une liste
4. Atelier de synthèse — Bâtir une liste dans le tableur

12 Calculer dans le tableur

1. Additionner, soustraire et multiplier avec des formules
2. Utiliser SOMME, MOYENNE, MIN, MAX et NB
3. Recopier une formule et fixer une cellule
4. Atelier de synthèse — Calculer dans le tableur

13 Exploiter une liste de données

1. Trier selon un ou plusieurs critères
2. Filtrer pour répondre à une question
3. Présenter un résumé chiffré avec un graphique simple
4. Atelier de synthèse — Exploiter une liste de données

14 Tenir agenda et messagerie partagés

1. Planifier des rendez-vous dans un agenda partagé
2. Gérer les invitations et les salles
3. Tenir un carnet de contacts à jour
4. Atelier de synthèse — Tenir agenda et messagerie partagés

15 Organiser une réunion de A à Z

1. Préparer convocation, salle et ordre du jour
2. Accueillir les participants et gérer la logistique le jour J
3. Diffuser le relevé de décisions et suivre les actions
4. Atelier de synthèse — Organiser une réunion de A à Z

16 Classer et archiver

1. Concevoir et appliquer un plan de classement papier
2. Appliquer le plan de classement aux dossiers numériques
3. Archiver, conserver et éliminer selon les durées fournies
4. Atelier de synthèse — Classer et archiver

17 Établir les documents commerciaux courants

1. Lire un devis et en vérifier les montants
2. Saisir un bon de commande à partir d'un modèle
3. Préparer une facture et suivre son règlement
4. Atelier de synthèse — Établir les documents commerciaux courants

18 Suivre les fournitures et les achats courants

1. Tenir un état de stock des fournitures
2. Déclencher une commande au bon moment
3. Comparer des offres et réceptionner une livraison
4. Atelier de synthèse — Suivre les fournitures et les achats courants

19 Organiser son travail et ses priorités

1. Lister et hiérarchiser ses tâches
2. Gérer les interruptions et les urgences
3. Rendre compte de son activité
4. Atelier de synthèse — Organiser son travail et ses priorités

20 Travailler en équipe et protéger l'information

1. Partager un document et travailler à plusieurs
2. Assurer la continuité du service lors d'une absence
3. Préserver la confidentialité des informations
4. Atelier de synthèse — Travailler en équipe et protéger l'information