

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

190h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 790 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences Niveau 4 (Bac)

En partenariat académique avec 

Faites de chaque interaction un levier de confiance et d'efficacité

Au cœur de cette formation dédiée aux activités d'accueil, vous apprendrez à maîtriser chaque étape du premier contact, qu'il soit physique, téléphonique ou digital.

Vous développerez une communication professionnelle, claire et adaptée à tous les publics, y compris en situation complexe ou interculturelle. De la qualité relationnelle à la gestion des conflits, en passant par l'intelligence émotionnelle et la discrétion professionnelle, vous consoliderez une posture fiable et rassurante. Vous serez également formé au traitement rigoureux de l'information : gestion des mails, courrier, données, classement et archivage dans le respect du RGPD.

À l'issue du programme, vous serez capable d'assurer un accueil structuré, humain et conforme aux exigences organisationnelles et juridiques.

Vous serez capable de :

- Maîtriser les techniques d'accueil physique, téléphonique et à distance
- Adapter sa communication à des publics variés et à des situations complexes
- Gérer l'information et les données de manière fiable, sécurisée et conforme au RGPD
- Garantir une qualité de service durable, professionnelle et orientée usager

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?

 **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

compétences



Bloc de compétences "Assurer les activités d'accueil d'une structure" du Titre Professionnel "Chargé d'accueil et de gestion administrative", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCPC41239, décision de France Compétences le 22/06/25, NSF 324p



Attestation de fin de formation

studi &



(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

(organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

Programme détaillé

Assurer les activités d'accueil d'une structure

Bienvenue dans le bloc : Assurer les activités d'accueil d'une structure

- Guide du bloc : Assurer les activités d'accueil d'une structure

Assurer l'accueil physique et téléphonique

- Introduction : l'importance d'un premier échange
- L'accueil physique
- L'approche centrée sur la personne lors d'un accueil physique
- Bien recevoir un visiteur
- Personnaliser l'accueil
- Chercher à améliorer son accueil client
- Le champ lexical à utiliser avec un visiteur
- L'accueil des personnes en situation de handicap
- L'accueil téléphonique
- La gestion des appels
- Les techniques de communication
- Les techniques de reformulation
- L'engagement qualité en accueil physique et téléphonique
- La communication par mail et la visioconférence
- L'intelligence émotionnelle
- Le secret et la discrétion professionnels
- Welcoming foreign visitors
- Answering and talking on the phone
- Taking notes and passing on a message

- Introducing myself
- Progresser en langue étrangère
- Social skills
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

Gérer des situations complexes à l'accueil

- L'agressivité et les conflits
- Identifier et gérer les sources de tension à l'accueil
- Adapter sa communication en situation complexe
- Gérer des situations complexes à l'accueil

Traiter les flux d'information internes et externes

- Le bon traitement de l'information
- Les méthodologies des traitements de l'information
- Le RGPD
- Gestion documentaire et sources d'information
- Le classement
- Le traitement du courrier
- Le suivi des mails
- Les outils de gestion des mails
- L'environnement Microsoft Outlook et l'environnement Gmail
- Les fonctionnalités de Microsoft Outlook et Gmail
- L'utilisation de la messagerie Gmail de Google
- Traiter l'information
- Introduction : la conservation des données
- Le stockage et la sauvegarde de données
- L'archivage des données pour garder une valeur juridique
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation (ou avoir 16 ans dans l'année civile de son inscription)

OU

- Dérogation possible à partir de 15 ans si autorisation d'instruction de la famille (Cerfa 16212-03)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, le stage n'est pas obligatoire.

Toutefois, toute expérience professionnelle, passée ou en cours, ou réalisation de stage, vous permet de développer vos compétences et de vous immerger dans le milieu que vous rejoindrez prochainement.

Cela reste un atout pour l'obtention de votre bloc.

Studi vous fournira une convention de stage sur demande.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Examens portant sur le Diplôme reconnu par l'Etat

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- PENDANT LA FORMATION :

- Évaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier professionnel et ses annexes (DP)

- EXAMEN FINAL EN PRÉSENTIEL :

- 1 Mise en situation professionnelle : 50 min
- 1 Entretien technique : 15 min

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Assurer les activités d'accueil d'une structure" du Titre Professionnel "Chargé d'accueil et de gestion administrative", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP41239, décision de France Compétences le 22/06/25, NSF 324p

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr