

BUREAUTIQUE

WORD : Niveau 1 & 2

dédiés à la fonction agent d'accueil

Prérequis : Préalablement à ce niveau, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Basique, le candidat aura maîtrisé l'environnement Windows.

Objectifs et Résultats attendus :

1. Atteindre le niveau Basique du logiciel Word (351 à 550 points)
2. Acquérir et maîtriser les fonctionnalités de Word en milieu professionnel
3. Créer des outils grâce au logiciel Word pour une mise en situation professionnelle
4. Développer des aptitudes, des compétences, et comprendre la fonction d'agent d'accueil

Les points forts de cette formation :

1. Création du contenu de formation grâce à l'audit
2. Formation individualisée
3. Création d'outils adaptés au profil du métier et de votre niveau
4. Maximum de 8 personnes pour garantir un accompagnement de qualité

DÉTAILS



56 heures



8 personnes



Entreprises

Particuliers

Insertion professionnelle

Nos méthodes & nos moyens pédagogiques

- La pédagogie est basée sur l'échange et la participation : pour une mise en situation à partir de cas professionnels et création d'outils adaptés aux besoins du participant.
- D'un support personnalisé
- Mise en situation à partir de cas professionnels

Nos formations sont ludiques et conviviales grâce à un rétroprojecteur, le formateur fait les démonstrations avec les participants.

Les supports de cours peuvent être remis en format papier ou sur notre plateforme LMS.

WORD : Niveau 1 & 2 dédiés à la fonction agent d'accueil

PROGRAMME

Partie 1 : Module Word



Objectifs :

- *Atteindre le niveau Basique de Word (351 à 550 points).*
- *Organiser efficacement son travail sous Word pour concevoir divers types de documents.*
- *Appliquer les compétences acquises pour créer des outils spécifiques, comme des formulaires, pour un poste d'agent d'accueil.*

- Lancer l'application Word et gérer les documents : ouverture, création, sauvegarde.
- Identifier et utiliser les principaux onglets pour modifier et mettre en forme le texte.
- Utiliser l'onglet Accueil pour la mise en forme élémentaire des documents.
- Appliquer des styles prédéfinis pour homogénéiser les documents professionnels.
- Effectuer des recherches simples pour retrouver des informations dans un document.
- Créer et manipuler des tableaux simples, insérer et positionner des objets graphiques.

Partie 2 : Module Accueil Physique et Téléphonique



Objectifs :

- *Développer des compétences en accueil physique et téléphonique pour améliorer le service client.*
- *Comprendre les dimensions et implications de la fonction accueil.*
- *Utiliser les outils Word, Excel et PowerPoint dans des mises en situation professionnelles.*

- Importance de l'accueil et de l'image transmise : Comment projeter une bonne image de la structure.
- Communication appliquée à l'accueil : écoute, questionnement, empathie, et gestion des provocations.
- Attitudes favorisant la prise de contact : premiers gestes, mots, vocabulaire positif.
- Utilisation des outils informatiques : tableurs Excel, courriers Word, présentations PowerPoint.
- Gestion des situations difficiles : typologie des interlocuteurs, argumentation, gestion des objections, contrôle des émotions.
- Spécificités de l'accueil téléphonique : voix, intonation, vocabulaire conventionnel, gestion des appels.

WORD : Niveau 1 & 2 dédiés à la fonction agent d'accueil

PROGRAMME

Partie 3 : Mise en Pratique



Objectifs :

- *Appliquer les compétences acquises dans des situations réelles à travers des jeux de rôle.*
- *Analyser et discuter des situations vécues pour identifier des améliorations possibles.*

- Pratique du langage verbal et non verbal en accueil physique : débit, intonation, vocabulaire, posture, gestion de l'espace.
- Gestion des situations difficiles : analyse des échanges, adaptations possibles.
- Techniques d'accueil : orientation, information, gestion des émotions et du stress.

PRÉSENTATION

La formation **TOSA Word niveau 1 et 2 : dédié à la fonction agent d'accueil** est conçue pour les professionnels de l'accueil souhaitant maîtriser les outils de traitement de texte et exceller dans leur rôle. Cette formation complète de 56 heures se divise en trois parties distinctes :

Partie 1 : Module Word

Vous apprendrez à organiser efficacement votre travail sous Word et à concevoir divers types de documents. **Le programme vous guidera à travers les fondamentaux de Microsoft Word, y compris l'ouverture, la création et la sauvegarde de documents.** Vous découvrirez comment utiliser les principaux onglets pour modifier et mettre en forme le texte, appliquer des styles prédéfinis pour homogénéiser vos documents professionnels, et créer des tableaux simples ainsi que des objets graphiques. **Cette partie vous prépare à atteindre le niveau Basique de Word (351 à 550 points) et à appliquer ces compétences pour créer des outils spécifiques comme des formulaires adaptés à votre rôle.**

WORD : Niveau 1 & 2 dédiés à la fonction agent d'accueil

PRÉSENTATION

Partie 2 : Accueil Physique et Téléphonique

Ce module vous permettra de développer des compétences cruciales pour l'accueil physique et téléphonique. Vous apprendrez à projeter une image professionnelle, à maîtriser les clés de la communication, et à adapter votre comportement aux différentes situations. Vous explorerez les mécanismes de la communication efficace, la gestion des situations difficiles et les spécificités de l'accueil téléphonique, y compris la gestion des appels et l'utilisation des outils informatiques comme Excel et PowerPoint. *Phrase à supprimer.*

Partie 3 : Mise en Pratique

La phase de mise en pratique consiste en des jeux de rôle et des simulations de situations réelles. Vous appliquerez vos compétences en langage verbal et non verbal pour l'accueil physique, ainsi que pour la gestion des situations difficiles.

Cette partie vous aidera à affiner vos techniques d'accueil, à gérer le stress et à améliorer votre efficacité globale dans le rôle d'agent d'accueil.

À l'issue de la formation, **vous recevrez un OPEN BADGE, une certification numérique attestant de vos compétences** et vous permettant de valoriser vos acquis sur LinkedIn et dans vos démarches professionnelles. Le test de **certification TOSA**, basé sur des QCM et des exercices pratiques, vous attribuera un score de 1 à 1000 points, reflétant votre niveau de compétence, d'Initial à Expert. **Cette certification est reconnue internationalement, garantissant la validation de vos compétences** selon des normes globales et renforçant votre position sur le marché du travail.

Améliorez vos compétences et optimisez votre rôle d'agent d'accueil.

Vous êtes en situation de handicap ? Notre centre dispose des installations nécessaires pour faciliter votre visite. Pour préparer au mieux votre arrivée et garantir l'accessibilité de notre centre de formation, n'hésitez pas à nous préciser les aménagements spécifiques dont vous pourriez avoir besoin.

WORD : Niveau 1 & 2 dédiés à la fonction agent d'accueil

contact@adonisformation.fr

Tél : 02 32 92 55 02

17 rue de Fleurus, 76600 Le Havre

www.adonisformation.fr