

EXCEL : 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 Excel (351 à 550 points)
2. Acquérir et maîtriser les fonctionnalités d'Excel en milieu professionnel
3. Créer des outils grâce au logiciel Excel 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. Cas pratique sur une mise en situation professionnelle sur la fonction agent d'accueil
4. Création d'outils adaptés au profil du métier et de votre niveau
5. 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.

PRÉSENTATION

Développez vos compétences professionnelles avec notre formation TOSA Excel niveau 1 et 2 : dédié à la fonction agent d'accueil. **En deux modules, Excel et Accueil Physique et Téléphonique, vous maîtriserez les fonctionnalités d'Excel** et les techniques d'accueil pour devenir un agent d'accueil efficace et compétent.

Partie 1 : Module Excel

Apprenez à utiliser **Excel pour atteindre le niveau Basique certifié TOSA**. Vous vous familiariserez avec les fonctionnalités de base d'Excel, de la saisie de formules simples à la gestion des données en passant par la création de graphiques. Vous saurez trier et filtrer des données, modifier des classeurs, intégrer des fonctions arithmétiques et logiques, et appliquer des mises en forme adaptées pour faciliter la lecture des feuilles Excel. **Cette maîtrise d'Excel vous permettra de créer et d'exploiter des plannings, des outils essentiels pour la fonction d'agent d'accueil.**

Partie 2 : Accueil Physique et Téléphonique

Développez vos aptitudes en matière d'accueil, en comprenant les dimensions de cette fonction et en assurant un service de qualité. Vous apprendrez à transmettre une bonne image de votre structure, à utiliser les clés de la communication, à **maîtriser les premiers gestes et mots favorisant la prise de contact, et à gérer les situations difficiles avec assertivité et contrôle émotionnel**. Ce module inclut des mises en situation pratiques, des jeux de rôle, et l'utilisation des outils Excel pour des applications réelles, renforçant ainsi vos compétences en accueil physique et téléphonique.

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 reflétant votre niveau de compétence. Cette certification, reconnue internationalement, garantit la validation de vos compétences selon des normes globales et renforce votre position sur le marché du travail.

Ne manquez pas cette opportunité de booster votre carrière en devenant un expert d'Excel et un agent d'accueil exemplaire.

EXCEL : Niveau 1 & 2

fonction agent d'accueil

Partie 1 : Module Excel



Objectifs : Acquérir et maîtriser les fonctionnalités d'Excel pour atteindre le niveau Basique (351 à 550 points) et appliquer ces compétences dans le milieu d'agent d'accueil, notamment pour la création et l'exploitation de plannings.

PROGRAMME

Utilisation des fonctionnalités de base :

- Prendre connaissance d'un document Excel et le conserver correctement.
- Saisir des formules simples et les quatre opérations de base pour préparer des calculs.

Représentation des données :

- Utiliser le graphique le plus approprié pour représenter les données selon les besoins des utilisateurs.

Gestion des données :

- Trier et filtrer les données sans perte ni altération pour obtenir les résultats et présentations recherchées.

Modification de classeurs :

- Adapter les feuilles Excel à la structure des données en modifiant le classeur et l'environnement Excel.

Intégration des fonctions :

- Utiliser les fonctions arithmétiques et logiques dans des formules pour obtenir directement les résultats.

Mise en forme des données :

- Choisir et appliquer un style adapté en utilisant les mises en forme d'Excel ou de la suite Office pour faciliter la lecture.

Création de graphiques :

- Créer des graphiques simples pour mettre en valeur une série de données.

EXCEL : Niveau 1 & 2

fonction agent d'accueil

Partie 2 : Module Accueil Physique et Téléphonique



Objectifs : Développer des aptitudes et des capacités pour comprendre les dimensions de la fonction accueil, assurer un accueil de qualité dans une structure, et utiliser les outils créés dans le module Excel en situation réelle.

PROGRAMME

Compréhension de l'accueil :

- Connaître l'importance de l'accueil et de l'image transmise.
- Transmettre une bonne image de la structure en utilisant divers outils.
- Analyser les éléments en jeu dans la fonction accueil et comprendre ses implications dans le service rendu aux clients.

Communication efficace :

- Maîtriser les mécanismes de la communication appliqués à l'accueil.
- Utiliser les clés de la communication : écoute, questionnement, reformulation, empathie.
- Appliquer les schémas de communication et les principes de l'écoute sensible.
- Répondre aux provocations et adapter son attitude aux situations avec assertivité.

Techniques d'accueil :

- Maîtriser les premiers gestes, mots et attitudes favorisant la prise de contact.
- Utiliser un vocabulaire positif et assurer la concordance du verbal et du non-verbal.
- Prendre congé de manière appropriée et utiliser efficacement les outils informatiques créés en amont sur Excel.

Gestion des situations difficiles :

- Identifier les différents types d'interlocuteurs et leurs caractéristiques.
- Maîtriser les fondamentaux de l'argumentation et savoir répondre aux objections.
- Contrôler ses émotions et gérer les tensions et le stress au téléphone.

Accueil téléphonique :

- Assurer un accueil téléphonique courtois, rapide et informatif.
- Prendre conscience de sa voix et utiliser des techniques de communication spécifiques au téléphone : sourire, intonation, débit, articulation.
- Maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel et éviter les expressions inadéquates.
- Identifier l'interlocuteur, écouter et reformuler les attentes, noter les messages, et gérer les appels efficacement.

Mise en pratique téléphonique et physique :

- Effectuer des mises en situation sous forme de jeux de rôle et analyser les situations difficiles rencontrées.
- Pratiquer le langage verbal et non-verbal dans des situations professionnelles réelles et échanger sur les difficultés de l'accueil physique.

EXCEL : Niveau 1 & 2 fonction agent d'accueil

contact@adonisformation.fr

Tél : 02 32 92 55 02

17 rue de Fleurus, 76600 Le Havre

www.adonisformation.fr

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.