



## Programme de Formation

### Employé Administratif et d'Accueil

#### Objectif de la Formation :

Former les participants aux compétences et aux connaissances nécessaires pour réussir en tant qu'employé administratif et d'accueil, en mettant l'accent sur les compétences bureautiques et les tâches administratives courantes.

#### Modalités :

Tarif et durée de la Formation : 1950 € pour 40 H

Modalité d'accès : Inscription via notre site web ou [moncompteformation.gov.fr](http://moncompteformation.gov.fr)

Délais d'accès : Début de la formation 15 jours après l'inscription minimum

Modalité d'évaluation : Questionnaires à choix multiples (QCM) en cours de formation

Méthodes mobilisées : E-learning et classe virtuelle

Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap :

Toutes nos formations sont prévues pour s'adapter aux personnes en situation de handicap. Veuillez noter que cette formation ne peut être suivie par un déficient visuel sans détention de moyens adaptés.

LCS'FORMA, Entreprise SASU  
Siège social : 89 AV DE LA REPUBLIQUE, 78130 LES MUREAUX  
Investissement initial : 1 000,00 €  
Enregistrement au RCS de Versailles sous le numéro 919 892 877  
Représentée par M. Samuel LE CAILLEC, Président  
Document publié le 12/07/2023

# Module 1 : Introduction au Rôle de l'Employé Administratif et d'Accueil

Compréhension du rôle et des responsabilités de l'employé administratif et d'accueil

Importance de l'accueil et de la première impression

Communication professionnelle et compétences interpersonnelles

Éthique et confidentialité dans le domaine administratif

# Module 2 : Gestion des Tâches Administratives

Gestion des appels téléphoniques et des courriels professionnels

Organisation des réunions et gestion de l'agenda

Gestion de la correspondance et des documents administratifs

Utilisation efficace des outils bureautiques (Microsoft Office, etc.)

Introduction aux bases de données et à la gestion des fichiers

# Module 3 : Accueil des Visiteurs et des Clients

Accueil des visiteurs : techniques et protocoles

Gestion des attentes et résolution des problèmes courants

Service clientèle de base : écoute active et réponse aux besoins

Création d'un environnement accueillant et professionnel

## Module 4 : Gestion de l'Information et de la Documentation

Collecte, classement et archivage des informations

Utilisation de logiciels de gestion documentaire

Présentation visuelle des informations : création de rapports simples

Respect des normes de confidentialité et de protection des données

## Module 5 : Organisation et Coordination

Planification d'événements internes et externes

Coordination logistique : réservation de salles, équipements, etc.

Collaboration interne : communication avec les collègues et les départements

Gestion du temps et des priorités

## Module 6 : Compétences Spécifiques liées au RNCP36803

Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte

Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur

Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

Trier et traiter les e-mails et le courrier

Classer et archiver les informations et les documents

Assurer l'accueil d'une structure : accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs, traiter les appels téléphoniques, répondre aux demandes d'informations internes et externes

Certification : Les participants ayant terminé avec succès la formation recevront une certification reconnaissant leurs compétences en tant qu'employé administratif et d'accueil, conformément au code de certification RNCP36803.



## Programme de Formation

### Manager d'Unité Marchande

#### Modalités :

Tarif et durée : 2450 € pour 50 H

Modalités d'Accès : Inscription via notre site web ou [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr)

Délais d'Accès : Début de la formation 15 jours après l'inscription minimum

Modalité d'Évaluation : Questionnaires à choix multiples (QCM) en cours de formation

Méthodes Mobilisées : E-learning et classe virtuelle

Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap : Toutes nos formations sont prévues pour s'adapter aux personnes en situation de handicap. Veuillez noter que cette formation ne peut être suivie par un déficient visuel sans détention de moyens adaptés.

#### Objectifs de la Formation :

Cette formation vise à préparer les participants à exercer les compétences clés nécessaires pour devenir un manager d'unité marchande performant. Les participants seront formés pour gérer efficacement l'approvisionnement, optimiser la performance économique, diriger une équipe, et développer la dynamique commerciale d'une unité marchande.

LCS'FORMA, Entreprise SASU  
Siège social : 89 AV DE LA REPUBLIQUE, 78130 LES MUREAUX  
Investissement initial : 1 000,00 €  
Enregistrement au RCS de Versailles sous le numéro 919 892 877  
Représentée par M. Samuel LE CAILLEC, Président  
Document publié le 12/07/2023

# Module 1 : Développement Commercial et Omnicanal

Gestion de l'approvisionnement de l'unité marchande

Pilotage de l'offre produits et services

Techniques de merchandising et d'attraction client

Stratégies pour développer les ventes omnicanales

# Module 2 : Optimisation de la Performance Économique

Établissement des prévisions économiques et financières

Analyse des résultats économiques et financiers

Élaboration de plans d'actions pour atteindre les objectifs

Mesures pour optimiser la rentabilité financière

# Module 3 : Gestion d'Équipe et Leadership

Recrutement, intégration et planification de l'équipe

Accompagnement individuel et gestion des performances

Animation de l'équipe et conduite de projets

Gestion des relations et communication interne

# Module 4 : Transversalités et Compétences Transversales

Mise en œuvre des mesures de prévention et de sécurité

Transmission des consignes et communication orale et écrite

Utilisation des outils numériques et applicatifs de gestion

Veille sur les produits et services liés à l'activité

## Méthodes Pédagogiques :

Enseignement en ligne (E-learning) pour les aspects théoriques

Séances de classe virtuelle pour les discussions, questions et échanges

Études de cas et mises en situation professionnelle

Exercices pratiques et travaux individuels et en groupe

QCM en cours de formation pour l'évaluation continue

## Modalités d'Évaluation :

Questionnaires à choix multiples (QCM) en cours de formation pour évaluer la compréhension des concepts

Présentation individuelle d'un projet réalisé en amont de la session, suivi d'un entretien technique

Évaluation basée sur le dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat

Prise en compte des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats en parcours de formation

## Certification :

Les participants ayant terminé avec succès la formation recevront une certification reconnaissant leurs compétences en tant que Manager en unité marchande, conformément au code de certification RNCP32291.

LCS'FORMA, Entreprise SASU

Siège social : 89 AV DE LA REPUBLIQUE, 78130 LES MUREAUX

Investissement initial : 1 000,00 €

Enregistrement au RCS de Versailles sous le numéro 919 892 877

Représentée par M. Samuel LE CAILLEC, Président

Document publié le 12/07/2023