



# HÔTE(SSE) D'ACCUEIL

TITRE RNCP NIVEAU 3

Titre du Registre National de la Certification Professionnelle

NIVEAU **CAP**



## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le candidat maîtrise les spécificités liées au métier d'hôte(sse) d'accueil afin de saisir les opportunités d'embauche du secteur visé :

- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- Traiter les appels téléphoniques
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes



## PUBLIC

- Toute personne souhaitant s'orienter vers le métier d'hôte(sse) d'accueil



## PRÉ REQUIS

- 18 ans minimum
- Excellente présentation
- Maîtrise de la langue française et bonne élocution
- Maîtrise des savoirs fondamentaux (lecture, écriture, comptage)
- Souriant(e)
- Courtois(e)
- Organisé(e)
- Patient(e)
- Sens de l'écoute et de la diplomatie



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques : face à face pédagogique, exercices d'application et simulations, études de cas pratiques
- Entraînement professionnel sur plateau technique (téléphonie, ordinateurs)
- Application pratique durant un stage en entreprise



## LIEU DE FORMATION

- 45-47 avenue Carnot  
94230 Cachan  
(RER B - Arcueil Cachan)



## PROGRAMME

- Maîtriser le rôle et la contribution de l'hôte(sse) d'accueil
- Communiquer à l'oral et à l'écrit avec différents interlocuteurs
- Assurer l'accueil en face à face
- Assurer l'accueil téléphonique
- Gérer les demandes d'informations
- Préparer et rechercher un stage et un emploi



## DURÉE & DATES

- 157 heures - 1 mois :
  - 84 heures au centre de formation en présentiel
  - 3 heures de recherche de stage
  - 70 heures en entreprise (stage)
- Dates : Nous contacter



## SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en cours de formation
- Évaluation professionnelle au terme du stage en entreprise
- Titre RNCP Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil - CCP 2 - niveau 3



## POUR SUIVRE LA FORMATION

- Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil - Titre RNCP niveau 3 (niveau CAP) - Bloc de compétences 1



## FINANCEMENT

- Formation éligible au CPF