VALIDATION des COMPÉTENCES

Vous maîtrisez des compétences du métier d'

AGENT/AGENTE D'ACCUEIL

Faites-les reconnaître dans un Centre de validation !

Après la réussite d'une **épreuve de validation** (mise en situation professionnelle), vos compétences seront reconnues officiellement par la **Région wallonne**, la **Communauté française** et la **Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale**.

Obtenez alors un ou plusieurs Titre(s) de compétence associé(s) au métier de agent(e) d'accueil.
Le Titre de compétence est un **document officiel** qui atteste de votre **maîtrise d'une partie de métier**.
Vous pouvez l'utiliser pour augmenter vos chances de **décrocher un job** et pour **accéder plus facilement à des formations**.

Qu'est-ce que le métier "Agent(e) d'accueil" ?

Appellations associées :

- Auxiliaire administratif et d'accueil
- Employé administratif d'accueil
- Hôtesse au sol
- Huissier – portier
- Préposé à l'accueil
- Préposé à l'accueil – téléphoniste
- Réceptionniste
- Réceptionniste - téléphoniste
- Standardiste - téléphoniste
- Télédispatcher
- Téléphoniste
- Téléphoniste – préposé à l'accueil
- Téléphoniste - réceptionniste
- Téléphoniste – secrétaire
- Téléphoniste – standardiste

Définition du métier : L'agent(e) d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs ou les interlocuteurs téléphoniques en utilisant les techniques d'information et de communication. L'agent(e) d'accueil peut aussi exécuter des tâches administratives courantes, en utilisant divers outils bureautiques.

Comment obtenir un Titre de compétence ?

Pour faire valider vos compétences et obtenir un Titre de compétence, il vous faut réussir une épreuve de validation (mise en situation professionnelle).
Celle-ci est gratuite moyennant la demande et l'inscription préalable auprès du Centre de validation.

Qui peut se présenter à ces épreuves de validation ?

Toute personne (H/F) à partir de 18 ans, quelle que soit la manière dont elle a acquis ses compétences.

Titres disponibles

Accueillir les visiteurs, en ce compris l'accueil téléphonique, et assurer des tâches administratives courantes

VALIDATION des COMPÉTENCES

Quelles compétences seront vérifiées lors de l’épreuve ?

Gérer l’accès des clients et visiteurs à l’organisation

- Identifier les clients / visiteurs et la raison de leur venue
- Appliquer les procédures d’enregistrement propres à l’organisation

Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs

- Appliquer les techniques générales d’accueil
- Identifier les activités et compétences des différents services / personnes de l’organisation
- Répondre à la demande exprimée

Réceptionner, filtrer et distribuer des documents

- Identifier les différents services / personnes de l’organisation
- Appliquer les procédures de traitement des documents propres à l’organisation

Réceptionner, filtrer et transférer les appels téléphoniques entrants

- Utiliser le combiné ou central téléphonique
- Appliquer les techniques générales d'accueil téléphonique
- Identifier le correspondant et l'objet de l'appel
- Identifier les activités et compétences des différents services / personnes de l'organisation
- Appliquer les procédures d'acheminement des appels en interne
- Répondre à la demande exprimée

Synthétiser et transmettre des messages

- Restituer les éléments pertinents d’un message oralement, à l’aide de l’outil informatique ou par écrit
- Appliquer les procédures de transmission des messages propres à l’organisation

Exécuter des tâches administratives courantes selon les consignes reçues

- Encoder des données à l’aide de l’outil informatique ou par écrit
- Exécuter les diverses opérations liées au traitement des documents
- Préparer l’expédition du courrier

Sur base de quels critères le jury jugera-t-il votre travail ?

- Le comportement verbal et non-verbal est professionnel
- L’accueil est efficace
- L’exécution des tâches administratives est complète
- L'application des préceptes téléphoniques est pertinente

Durée de l'épreuve

1 heure et demie à partir du moment où le candidat est évalué

VALIDATION des COMPÉTENCES

Plus d’informations ?

Renseignez-vous !

En Région wallonne auprès d’un Carrefour Emploi Formation

- Carrefour Emploi Formation d'Arlon T. 063 67 03 32
- Carrefour Emploi Formation de Charleroi T. 071 23 05 03
- Carrefour Emploi Formation de Huy T. 085 27 41 31
- Carrefour Emploi Formation de La Louvière T. 064 23 90 50
- Carrefour Emploi Formation de Marche-en-Famenne Tél 084 24 58 61
- Carrefour Emploi Formation de Liège T. 04 254 57 42
- Carrefour Emploi Formation de Mons T. 065 38 21 00
- Carrefour Emploi Formation de Mouscron T. 056 85 51 50
- Carrefour Emploi Formation de Namur T. 081 48 67 07
- Carrefour Emploi Formation de Brabant Wallon T. 067/ 88 42 40
- Carrefour Emploi Formation de Tournai T. 069 88 11 00
- Carrefour Emploi Formation de Verviers T. 087 59 03 00

N° vert du Forem : 0800/93 947
www.leforem.be
En Région bruxelloise auprès de Bruxelles Formation Carrefour
T. 0800 555 66

Vous souhaitez vous inscrire en tant que candidat ?
Vous connaissez suffi samment le métier de Agent(e) d'accueil ainsi que ses exigences.
Vous disposez d’assez d’informations sur la manière dont vos compétences vont être évaluées.

Prenez rendez-vous !

Aux Centres de validation de :

- Centre de compétence Forem Tourisme Marche-en-Famenne - 084 24 09 01
- Centre de validation bruxellois des métiers du tertiaire - 02 563 69 48
- Centre de validation des compétences de l'EPS de Liège - 0472/63.06.24
- Centre de validation des compétences de l'EPS Huy-Waremme - 04/279.37.37
- Centre de validation des compétences de l'EPS Mouscron - Comines - Picardie - 0475 87 27 17
- Centre IFAPME de Charleroi - 0476/968117
- Le Forem-Centre de formation de Charleroi - 071/29.50.15
- Le Forem-Centre de formation de Liège - Val Benoît - 04/230 00 10

FSE UNION EUROPEENNE · Wallonie · FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES · Francophones Bruxelles

LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR