

### ➤ **Présentation du métier - Secteur : Service**

Le personnel chargé de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu'il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l'organisation, quelles qu'elles soient.

### ➤ **Les compétences entrepreneuriales**

- Maîtrise de l'expression écrite et orale
- Avoir un comportement relationnel adapté
- Sens de l'écoute, de la discrétion, de la politesse et de la courtoisie
- Sens de service (disponibilité, serviabilité, confidentialité)
- Maîtrise des logiciels bureautiques

### ➤ **Perspectives d'évolution**

- Chargé(e) d'accueil
- Agent(e) d'accueil
- Agent(e) d'accueil et d'information
- Hôte(esse) d'accueil
- Technicien(nenne) d'accueil
- Hôte (esse) événementiel
- Standardiste
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- Réceptionniste
- Agent(e) d'escale.

Avec les années d'expérience, il (elle) peut évoluer en tant que coordonnateur, responsable d'équipe, responsable de service « accueil » ou « Standard » superviseur.

### ➤ **Entreprise d'accueil**

L'accueil est présent dans toutes les organisations recevant du public et/ou du trafic téléphonique. L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics.

Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions. Selon la taille de l'organisation, la ou les personnes chargées de l'accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux.

### ➤ **Les activités du métier**

- Accueil multicanal (Information, orientation et conseil)
- Gérer simultanément les activités
- Prendre contact avec le public
- Identifier la demande
- Traiter la demande Gérer les flux
- Gérer les conflits
- Gérer l'information
- Gérer des prestations internes et externes
- Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil et au développement de la relation commerciale Satisfaire et fidéliser le public

Il n'y a pas d'équivalence ni de passerelle pour cette certification

### Objectifs

- Etre capable d'accueillir, d'informer, de conseiller la clientèle et de vendre les produits et service de l'entreprise

### Contenu de la formation

#### Enseignement Professionnel :

- Analyse et traitement des situations liées à l'accueil
- Analyse de la fonction accueil
- Accueil au téléphone et face à face
- Prévention Santé - Environnement

#### Enseignement Général :

- Langue vivante 1 et 2
- Français
- Histoire Géographie
- Education Civique
- Mathématiques
- Education Physique et Sportive
- Arts appliqués et Cultures artistiques
- Education physique et sportive
- Economie-droit

### Modalité de déroulement

- Présentiel.

### Modalité pédagogique

- Salles balisées, salles aménagées, salles informatiques et plateaux techniques (Laboratoire et ateliers)

### Modalité d'évaluation

- Devoirs surveillés
- Evaluations semestrielles et ponctuelles
- Dossier Technique
- Etudes de cas
- Examen blancs
- Oraux.

### Coût de la formation

Gratuit pour les apprentis de 16 à 29 ans. Prise en charge des coûts par l'OPCO suivant la branche professionnelle. Coût moyen : 2 500 €/ an

### Indicateur de résultats

Taux de réussite à l'examen

**67%**

Taux d'insertion Professionnelle

**50%**

Taux de poursuite d'études

**50%**

Valeur Ajoutée  
(Taux d'insertion dans le métier visé des diplômés)

**100%**

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS FORMATIONS  
CMA FORMATION RIVIÈRE-SALÉE

📍 Quartier Laugier - 97215 RIVIERE-SALEE  
☎ 0596 68 09 14  
✉ secretariat.cfa@cma-martinique.com

🌐 cma-martinique.com  
📱 @CMA972  
📷 cma\_martinique  
📺 cma-martinique

### Durée de la formation

- 3 ans (avec possibilités de valider un/ou des blocs de compétences)

### Admission

- Etre âgé(e) de 16 ans à 29 ans révolus
- Etre titulaire du CAP Employé de vente spécialisée option C ou d'un BEP du même secteur ou avoir un niveau de 3ème ou de 1ère générale.

### Modalité d'inscription

- Retrait de dossier tout au long de l'année, après participation obligatoire à la réunion d'information.

### Rythme/Nombre d'heures

- Alternance : 1 semaine au CFA / 1 semaine en entreprise
- En centre : 1ère année : 560 h; 2ème année : 735 h; 3ème année : 630 h

### Nombre d'apprentis en 2023

**3**

### Taux de rupture des contrats d'apprentissage

**0%**

### Taux d'interruption en cours de formation

**0%**

### Personne en situation de handicap

Pour toute interrogation relative à l'accueil de personne en situation de handicap, contacter le référent handicap :

« Mme Stéphanie BOISNOIR » :

[stephanie.boisnoir@cma-martinique.com](mailto:stephanie.boisnoir@cma-martinique.com)

OU

**0696 89 64 03**