



**MESSO**

Créateur de  
solutions locales

# CATALOGUE DE FORMATION

Formation pré-qualifiante  
Agent d'accueil

<https://messo.yt/formations/>



## Planning de formation

DURÉE DE LA  
FORMATION  
**5 MOIS**

**4 MOIS**  
En présentiel

**1 MOIS**  
En stage

**2 MOIS de suivi  
post-formation\***

\* Accompagnement vers la recherche en emploi et  
immersion professionnel + suivi vers l'accès aux droits.



# Agent d'accueil

## Le métier d'agent d'accueil :

L'agent d'accueil accueille, informe et guide les visiteurs, tout en gérant le standard téléphonique. Il délivre divers documents et peut coordonner une équipe. La gestion du courrier et des tâches administratives simples, comme le classement et la saisie informatique, fait également partie de ses responsabilités. Sa polyvalence et ses compétences organisationnelles en font un acteur essentiel de la structure d'accueil.



**Le programme de la formation est composé de 3 modules et de 1 période en entreprise.**

## INTÉGRATION ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- Accueil
- Présentation des objectifs de la formation
- Connaissance de l'environnement professionnel et adaptation du parcours de formation
- sensibilisation au développement durable
- adaptation du parcours de formation

**2 SEMAINES**

## REPRISE DES CONNAISSANCES DE BASES

- Savoir fondamental et apprentissage des connaissances de base
- Savoir-être, savoir-faire et savoir-vivre

**3 SEMAINES**

## MODULE 1 : PRÉSENTER DES DOCUMENTS

- Environnement informatique de travail
- Présentation et mise en forme des documents professionnels à l'aide d'un TTX
- Saisie et mise à jour des tableaux et des graphiques à l'aide d'un tableur
- Présentation professionnelle des documents courants

**6 SEMAINES**

## MODULE 2 : PARTAGER ET COMMUNIQUER DES INFORMATIONS

- Classement et archivage des dossiers et stock d'informations
- Utilisation des outils collaboratifs pour communiquer des informations
- Tri et traitement des mails et du courrier
- Communication professionnelle et partage des informations

**6 SEMAINES**

## MODULE 3 : ASSURER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- Accueil et orientation des visiteurs et des collaborateurs
- Traitements des appels téléphoniques
- Réponse aux demandes d'informations internes et externes

**6 SEMAINES**

# Présentation de la formation

## Objectifs

- Accueillir une clientèle
- Étudier une demande client
- Assurer un accueil téléphonique
- Renseigner un client
- Orienter les personnes selon leur demande
- Contrôler l'accès et la circulation des personnes
- Actualiser les informations mises à la disposition d'un public

### Public

Personnes majeures en situation de handicap (notification RQHT obligatoire), demandeur d'emploi, Personne en situation régulière (carte de séjour valide)

### Modalités et délais d'accès

Le délai d'accès aux formations, tient compte des différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum d'un mois avant le début de l'action.

### Tarif

Prise en charge à 100% dans le cadre de la Convention collective signée avec Pôle Emploi

### Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

Période d'examen d'une semaine (35 heures)

Mise en situation et jeux de rôle inclus

### Durée

- 5 mois - 0 heures
- 4 mois en présentiel
- 1 mois en stage

### Pré-requis

Savoir lire et écrire, une expérience dans le secteur serait appréciée

Quelques chiffres (Dernière mise à jour 12/2023)

NOMBRE  
D'INSCRIT

10

TAUX DE  
RÉUSSITE

90%

TAUX DE  
SATISFACTION

90%

TAUX  
D'ABANDON

10%

Sur la période de référence : février 2023 à juillet 2023

Accessible aux personnes handicap  
Contact de la référente handicap : Mme. Asmine KASSIM  
asmine.kassim@messo.yt / plateforme.appt@messo.yt



# Nos agréments qui attestent de la qualité de nos formations



La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation

\* L'article L.6316-4 II du code du travail reconnaît la qualité de l'établissement d'enseignement supérieur au titre des 4 catégories d'actions concourant au développement des compétences.\*

## Nos partenaires dans le domaine de la formation professionnelle



Maison Départementale des  
Personnes Handicapées de Mayotte

MESSO - Créateur de solutions locales

[messo@messo.yt](mailto:messo@messo.yt)

9 rue Filaouni, Combani - 97680 TSINGONI

[WWW.MESSO.YT](http://WWW.MESSO.YT)

02.69.62.18.23

AssociationMESSO

AssociationMESSO

