

Programme de formation
POEC Généraliste « Administratif, accueil, vente »
Session 2^{ème} semestre 2024

Titre de la formation et références

Préparation aux métiers dans la thématique « administratif, accueil, vente »

Typologie : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC)

Niveau de formation : Aucun

Code NSF : 324t - Saisie, mise en forme et communication des données, 312t : Négociation et vente

Formacode : 35052- Accueil, 35071- Technique administrative, 15052- Bureautique, 34566 - Vente distribution, 34584 - Animation vente

Code ROME : M1601- Accueil et renseignements, M1606- Saisie de données, M1602- Opérations administratives, D1408 - Téléconseil et télévente, D1401 - Assistanat commercial

Public visé

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant se professionnaliser dans la gestion administrative courante ainsi, à l'accueil d'une structure et la vente.
Il est recommandé de maîtriser les savoirs de base, d'aimer travailler avec les outils de bureautique et le contact avec le public.

La préparation est également accessible aux personnes en reconversion, ainsi qu'aux demandeurs d'emploi inscrits au service public de l'emploi (indemnisés ou non).

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations, contactez notre référent Handicap et consultez la page suivante :
<http://www.imsat.co/accessibilite-handicap/>

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès et délais

Le(la) candidat(e) doit:

- ✓ Être demandeur d'emploi inscrit à France Travail (indemnisé ou non)
- ou**
- ✓ Être salarié.e en contrat unique d'insertion (CUI-CIE, CUI-CAE, que le contrat soit conclu à durée déterminée -CDD- ou à durée indéterminée -CDI-)
- ou**
- ✓ Être salarié.e en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) dans une entreprise d'insertion (EI), un atelier ou chantier d'insertion (ACI) ou une association intermédiaire (AI)

- ✓ Avoir la validation du projet de formation par le conseiller France Travail (ou conseiller d'un service public de l'emploi)
- ✓ Participer à l'information collective du **16 septembre 2024**
- ✓ Satisfaire aux tests de sélection (entretien de motivation)

Equivalences

Aucune

Objectifs de la formation

La finalité du dispositif est de permettre l'accès à un emploi direct ou à un contrat d'alternance dans la thématique « administratif, accueil, vente ». Notre action se veut généraliste, c'est-à-dire qu'elle ne vise pas l'orientation vers un emploi ou formation diplômante précise. Elle permet ainsi à chaque bénéficiaire de découvrir le secteur d'activité visé avec des perspectives de débouchés plurielles comme des formations diplômantes parmi lesquelles le Titre Professionnel Employé administratif et d'accueil et le Titre Professionnel Vendeur conseil omnicanal, délivrés par le Ministère du Travail.

1/ Compétences attendues à l'issue de la formation :

- ✓ Se développer professionnellement et personnellement
 - Élaborer un projet professionnel à court terme cohérent et réalisable
 - Maîtriser les connaissances et les compétences nécessaires pour obtenir le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
 - Communiquer à l'oral et à l'écrit dans différentes situations
 - Développer ses capacités de résistance au stress
 - Développer ses capacités d'organisation
 - Acquérir des compétences de base en gestion de conflits et en gestion des émotions dans le cadre professionnel
 - Savoir rédiger un CV et une lettre de motivation
- ✓ Découvrir les activités dans les champs concernés :
 - S'initier aux travaux administratifs courants d'une structure Et/ou
 - Assurer l'accueil d'une structure Et/ou
 - Identifier des pistes de prospection et assurer une veille commerciale

2/ Suites de parcours et les débouchés :

- ✓ Insertion professionnelle
 - Contrat d'alternance
 - Contrat de droit commun

Contenus de la formation

Les contenus principalement abordés sont :

- ✓ Les règles de métier,
- ✓ Les remises à niveau généralisées,
- ✓ Les bases techniques fondamentales,
- ✓ La préparation aux épreuves éventuelles de sélection des diplômes visés,
- ✓ Le passage du SST.

| Libellé | Contenus | Heures |
|--|--|--------|
| Ouverture de la session | Présentation des objectifs, modalités pédagogiques, contenus, évaluations, ... | 3,5 |
| Intégration | Evaluations individuelles diagnostiques, repas convivial | 3,5 |
| Sortie de cohésion à mi-parcours | Journée de cohésion, ateliers d'activités sportives et/ou culturelles, repas convivial | 7 |
| S'initier aux travaux administratifs et commerciaux courants d'une structure (Bases techniques et développement personnel/ professionnel) | <p>Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte</p> <p>Maîtriser les fonctionnalités de base d'un logiciel de traitement de texte Organiser et structurer le contenu des documents Incorporer des éléments graphiques et multimédias Assurer la qualité et la professionnalité des documents</p> | 147 |
| | <p>Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur</p> <p>Maîtriser les fonctionnalités de base d'un tableur Organiser et structurer les données dans un tableur Utiliser les fonctions avancées pour l'analyse des données Mettre à jour et partager des données de manière collaborative</p> | |
| | <p>Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information</p> <p>Maîtriser les outils de communication collaborative Utiliser les outils de gestion de projet et de tâches Collaborer sur des documents partagés en ligne Optimiser la gestion et le partage de l'information</p> | |
| | <p>Trier et traiter les mails et le courrier</p> <p>Maîtriser les fonctionnalités de base des clients de messagerie Organiser et prioriser les emails entrants Utiliser les outils avancés pour une gestion efficace des emails Traiter et organiser le courrier physique</p> | |
| | <p>Classer et archiver les informations et les documents</p> <p>Comprendre les principes de base du classement des documents Maîtriser les outils et techniques d'archivage physique et numérique Assurer la sécurité et la confidentialité des informations archivées Gérer le cycle de vie des documents</p> | |
| Assurer l'accueil d'une structure (Bases techniques et développement personnel/ professionnel) | <p>Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs</p> <p>Maîtriser les techniques d'accueil en entreprise Gérer les outils et les procédures d'orientation Assurer la gestion des attentes et des besoins des visiteurs Communiquer efficacement avec les visiteurs et les collaborateurs</p> | 81 |
| | <p>Traiter les appels téléphoniques</p> <p>Maîtriser les techniques de communication téléphonique Gérer les appels entrants et sortants efficacement Assurer la gestion des situations difficiles au téléphone Optimiser l'efficacité des communications téléphoniques</p> | |

| Libellé | Contenus | Heures |
|---|---|------------|
| | Répondre aux demandes d'informations internes et externes Maîtriser les techniques de communication pour répondre aux demandes Connaître et accéder aux sources d'information pertinentes Gérer et prioriser les demandes d'informations Assurer la qualité et la pertinence des réponses fournies | |
| Formation SST | En lien avec la réalité professionnelle : Repérer les situations dangereuses dans son entreprise et savoir comment et à qui relayer ces informations Participer à la mise en œuvre d'actions de prévention et/ou de protection Savoir qui et comment alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise Maîtriser les conduites à tenir et les gestes de premiers secours. | 14 |
| Découverte de l'environnement professionnel | Droit du travail (droits et devoirs des employeurs et des salariés, congés, rémunération, comprendre une fiche de paye) | 3 |
| Tables rondes, speed meeting | Echanges avec des professionnels représentant le secteur professionnel dans différents types d'organisation Formaliser / préciser son projet professionnel Simuler des entretiens d'embauche. | 14 |
| Evaluations individuelles, séquences de coaching individualisées, bilans, ... | | 28 |
| Stage en immersion (entreprise) | | 98 |
| TOTAL | | 399 |

Suivi et modalités d'évaluation

1/ Suivi des stagiaires :

- ✓ Un responsable de formation est désigné pour l'action de formation. De plus il y a un référent pédagogique par domaine (ex. gestion administrative, ...). Ce référent évalue les acquisitions des stagiaires tout au long de leur formation
- ✓ Un référent a également la charge du suivi des stages en entreprise
- ✓ Mesure de l'insertion professionnelle des sortants : nous réalisons le suivi post formation selon les préconisations du label qualité et du financeur
- ✓ Mesure par l'OF de la satisfaction des stagiaires : ces évaluations sont proposées à 2 reprises durant le cursus de formation (en milieu et en fin de formation)
- ✓ Préparation du stagiaire à son cursus post-formation : nous proposons des modules spécifiques liés à la gestion du parcours professionnel (CV, lettre de motivation, présentation des aides à la création d'entreprise, etc.)
- ✓ Une assistante sociale et une psychologue du travail sont mises à disposition des stagiaires tout au long de leur cursus

2/ Modalités d'évaluation :

- ✓ Un positionnement a lieu en début de formation
- ✓ Evaluation tout au long du parcours
- ✓ Evaluation en fin de parcours

A l'issue de la formation, remise à chaque participant :

- ✓ Du certificat de formation SST
- ✓ D'un certificat de réalisation attestant du nombre d'heures de formation réalisées (modèle France Travail)
- ✓ D'une attestation d'acquis des compétences

Moyens et méthodes pédagogiques

1/ Equipement et matériel :

- ✓ Nombreuses salles de cours chauffées et climatisées chacune équipée d'un tableau blanc et de nombreuses prises secteur. Des vidéoprojecteurs sont mis à disposition de l'ensemble de l'équipe de formation ainsi qu'une imprimante, copieur, scanner.
- ✓ Un centre de ressources avec une mise à disposition d'ouvrages plus ou moins spécialisés dans les thématiques de formation
- ✓ Un espace dédié aux stagiaires pour qu'ils se restaurent. Cet espace est équipé de micro-ondes, de tables et de chaises.
- ✓ Un compte Office 365 par stagiaire et la suite Office associée (un espace dématérialisé TEAMS - application office 365 - dédié à chaque session)
- ✓ Plateaux techniques
- ✓ Atelier « Booste ton alternance », pour faciliter la recherche de structure d'alternance. Au programme, coaching CV, coaching entretiens et mises en relation avec nos partenaires employeurs

2/ Sur le plan pédagogique :

L'approche pédagogique proposée prend assise sur le principe d'individualisation des parcours, permettant à chaque stagiaire d'évoluer à son rythme et de construire son propre projet professionnel. Afin de renforcer ce travail personnalisé, nous proposons à chaque stagiaire, différentes périodes de découverte en entreprise.

Les formateurs accompagnent les stagiaires tout au long de leurs parcours de préformation et jouent le rôle de « coach », permettant concomitamment le développement des compétences, un réel travail sur le plan du développement personnel, mais aussi (et en priorité) un travail longitudinal sur l'amélioration des comportements professionnels.

3/ Qualité des intervenants :

Nos formateurs conjuguent expérience de la formation professionnelle et solide pratique du terrain, conditions incontournables pour la réussite de nos actions de formation.

Durée de la formation et modalités d'organisation

1/ Lieu de la formation : IMSAT

Adresse Physique :
Campus de la grande Tourrache
Av. François Arago – ZI Toulon Est
83130 La Garde

Adresse Postale
IMSAT
BP253
83078 Toulon Cedex 9

2/ Dates et volumes horaires : Voir planning en annexe

- ✓ Date de début : lundi 14 octobre 2024
- ✓ Date de fin : Jeudi 16 janvier 2025
- ✓ Nombre de jours au total : 57
- ✓ Nombre d'heures travaillées par jour : 7
- ✓ Nombre de stagiaires : 20
- ✓ Nombre d'heures au total : 399h
 - Nombre d'heures de formation : 301h
 - Nombre d'heures en entreprise : 98h
- ✓ Coût horaire : 15€ / stagiaire

3/ Nombre de stagiaires :

Cette session de formation est prévue pour accueillir un effectif de 20 stagiaires.

Coût de la formation

Aucun.

La formation est financée par l'OPCO AFDAS et est par conséquent entièrement gratuite pour les bénéficiaires.

Valeur ajoutée et indicateurs de résultats

1/ La valeur ajoutée de l'IMSAT

L'IMSAT s'inscrit dans une dynamique déontologique de la formation et de l'accompagnement :

- ✓ Une équipe de formateurs professionnels et expérimentés
- ✓ Des infrastructures qualitatives
- ✓ Un réseau partenarial conséquent et pérenne
- ✓ Un suivi et un accompagnement individualisé des stagiaires

2/ Les indicateurs de résultats

L'IMSAT s'engage depuis de nombreuses années dans une démarche d'accompagnement professionnel des demandeurs d'emploi. Ces actions visent à répondre à des secteurs d'activités pourvoyeurs d'emplois : le sport, l'animation, la restauration et les loisirs.

Les indicateurs permettant de relever les informations notables sont le nombre de bénéficiaires accueillis, le taux d'insertion et d'accompagnement en emploi durable ainsi que le taux de satisfaction.

La POEC Administratif, Accueil et Vente étant proposée pour la première fois à l'IMSAT, les données ne sont pas disponibles.

Renseignements complémentaires & Contacts

Vous souhaitez...



...Participer à l'une de nos **réunions d'information** collectives et **visiter** le site



... être **accompagné** dans la **recherche** de **stage** ou d'**employeur**



...Vous **préparer aux tests** de sélections et à la **formation**



... Recevoir un **dossier d'inscription**



... Nous poser une **question**

Consulter www.imsat.co Ou écrivez-vous sur contact@imsat.fr

Contact(s) :

- ✓ Antonin DENEIRE : a.deneire@upv.org - 06 66 20 89 59
- ✓ Cyrielle LEGRIS : c.legris@upv.org – 06 14 62 47 79
- ✓ IMSAT - contact@imsat.fr - 04 94 75 24 15

Date de mise à jour du présent programme de formation : Juillet 2024

ANNEXE - Planning prévisionnel
POEC Généraliste "administratif, accueil, vente"
Session 2024-2025

| sept-24 | | | | oct-24 | | | | nov-24 | | | | déc-24 | | | | janv-25 | | | | févr-25 | | | |
|---------|-----|----|-----|--------|-----|-----|-----|--------|-------|-----|-----|--------|-------|-----|-----|---------|-------|-----|-----|---------|--------------|----|-----|
| JOUR | M | AM | ALT | JOUR | M | AM | ALT | JOUR | M | AM | ALT | JOUR | M | AM | ALT | JOUR | M | AM | ALT | JOUR | M | AM | ALT |
| D 1 | | | | M 1 | | | | V 1 | FERIE | | | D 1 | | | | M 1 | FERIE | | | S 1 | | | |
| S36 | | | | M 2 | | | | S 2 | | | | S49 | | | | J 2 | | | | D 2 | | | |
| L 2 | | | | J 3 | ICO | | | D 3 | | | | L 2 | | | 7 | V 3 | | | | S06 | | | |
| M 3 | | | | V 4 | | | | S45 | | | | M 3 | | | 7 | S 4 | | | | L 3 | ouverture TP | | |
| M 4 | | | | S 5 | | | | L 4 | 3,5 | 3,5 | | M 4 | | | 7 | D 5 | | | | M 4 | | | |
| J 5 | | | | D 6 | | | | M 5 | 3,5 | 3,5 | | J 5 | | | 7 | S02 | | | | M 5 | | | |
| V 6 | | | | S41 | | | | M 6 | 3,5 | 3,5 | | V 6 | | | 7 | L 6 | 3,5 | 3,5 | | J 6 | | | |
| S 7 | | | | L 7 | | | | J 7 | 3,5 | 3,5 | | S 7 | | | | M 7 | 3,5 | 3,5 | | V 7 | | | |
| D 8 | | | | M 8 | | | | V 8 | 3,5 | 3,5 | | D 8 | | | | M 8 | 3,5 | 3,5 | | S 8 | | | |
| S37 | | | | M 9 | | | | S 9 | | | | S50 | | | | J 9 | 3,5 | 3,5 | | D 9 | | | |
| L 9 | | | | J 10 | | | | D 10 | | | | L 9 | | | 7 | V 10 | 3,5 | 3,5 | | S07 | | | |
| M 10 | | | | V 11 | | | | S46 | | | | M 10 | | | 7 | S 11 | | | | L 10 | | | |
| M 11 | | | | S 12 | | | | L 11 | FERIE | | | M 11 | | | 7 | D 12 | | | | M 11 | | | |
| J 12 | | | | D 13 | | | | M 12 | 3,5 | 3,5 | | J 12 | | | 7 | S03 | | | | M 12 | | | |
| V 13 | | | | S42 | | | | M 13 | 3,5 | 3,5 | | V 13 | | | 7 | L 13 | 3,5 | 3,5 | | J 13 | | | |
| S 14 | | | | L 14 | 3,5 | 3,5 | | J 14 | 3,5 | 3,5 | | S 14 | | | | M 14 | 3,5 | 3,5 | | V 14 | | | |
| D 15 | | | | M 15 | 3,5 | 3,5 | | V 15 | 3,5 | 3,5 | | D 15 | | | | M 15 | 3,5 | 3,5 | | S 15 | | | |
| S38 | | | | M 16 | 3,5 | 3,5 | | S 16 | | | | S51 | | | | J 16 | 3,5 | 3,5 | | D 16 | | | |
| L 16 | ICO | | | J 17 | 3,5 | 3,5 | | D 17 | | | | L 16 | | | 7 | V 17 | | | | S08 | | | |
| M 17 | | | | V 18 | 3,5 | 3,5 | | S47 | | | | M 17 | | | 7 | S 18 | | | | L 17 | | | |
| M 18 | | | | S 19 | | | | L 18 | 3,5 | 3,5 | | M 18 | | | 7 | D 19 | | | | M 18 | | | |
| J 19 | | | | D 20 | | | | M 19 | 3,5 | 3,5 | | J 19 | | | 7 | S04 | | | | M 19 | | | |
| V 20 | | | | S43 | | | | M 20 | 3,5 | 3,5 | | V 20 | 3,5 | 3,5 | | L 20 | | | | J 20 | | | |
| S 21 | | | | L 21 | 3,5 | 3,5 | | J 21 | 3,5 | 3,5 | | S 21 | | | | M 21 | | | | V 21 | | | |
| D 22 | | | | M 22 | 3,5 | 3,5 | | V 22 | 3,5 | 3,5 | | D 22 | | | | M 22 | | | | S 22 | | | |
| S39 | | | | M 23 | 3,5 | 3,5 | | S 23 | | | | S52 | | | | J 23 | | | | D 23 | | | |
| L 23 | | | | J 24 | 3,5 | 3,5 | | D 24 | | | | L 23 | | | | V 24 | | | | S09 | | | |
| M 24 | | | | V 25 | 3,5 | 3,5 | | S48 | | | | M 24 | | | | S 25 | | | | L 24 | | | |
| M 25 | | | | S 26 | | | | L 25 | 3,5 | 3,5 | | M 25 | FERIE | | | D 26 | | | | M 25 | | | |
| J 26 | ICO | | | D 27 | | | | M 26 | 3,5 | 3,5 | | J 26 | | | | S05 | | | | M 26 | | | |
| V 27 | | | | S44 | | | | M 27 | 3,5 | 3,5 | | V 27 | | | | L 27 | | | | J 27 | | | |
| S 28 | | | | L 28 | 3,5 | 3,5 | | J 28 | 3,5 | 3,5 | | S 28 | | | | M 28 | | | | V 28 | | | |
| D 29 | | | | M 29 | 3,5 | 3,5 | | V 29 | 3,5 | 3,5 | | D 29 | | | | M 29 | | | | | | | |
| S40 | | | | M 30 | 3,5 | 3,5 | | S 30 | | | | S01 | | | | J 30 | | | | | | | |
| L 30 | | | | J 31 | 3,5 | 3,5 | | | | | | L 30 | | | | V 31 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | M 31 | | | | | | | | | | | |

Volume horaire mensuel - Parcours complet

| sept-24 | | | | oct-24 | | | | nov-24 | | | | déc-24 | | | | janv-25 | | | | févr-25 | | | |
|---------|----|----|---|--------|----|----|---|--------|-----|-----|---|--------|-----|----|----|---------|----|----|---|---------|----|----|---|
| VHG | 0 | | | VHG | 98 | | | VHG | 133 | | | VHG | 105 | | | VHG | 63 | | | VHG | 0 | | |
| | HF | 0 | | | HF | 98 | | | HF | 133 | | | HF | 7 | | | HF | 63 | | | HF | 0 | |
| | | HA | 0 | | | HA | 0 | | | HA | 0 | | | HA | 98 | | | HA | 0 | | | HA | 0 |

Dates de la session :
Du 14/10 au 16/01/2025

| | | |
|-----|-------------------------|-----|
| VHG | Volume Horaire Global : | 399 |
| HF | Heures de Formation : | 301 |
| HA | Heures en Alternance : | 98 |

| | | | |
|-----|------------|-----|------------------------|
| M | Matin | ICO | Information collective |
| AM | Après-midi | | |
| ALT | Alternance | | |