



Auxiliaire administratif et d'accueil

3ème degré Qualification professionnelle

Grille horaire (32 h/semaine)

Religion	2 h
Français	4 h
Formation historique et géographique	2 h
Formation sociale et économique	2 h
Education physique	2 h
Langue moderne: Néerlandais	2 h
Langue moderne: Anglais	2 h
Techniques d'organisation (Relations publiques, sociales, secrétariat)	4 h
Outils et applications bureautiques	6 h
Activités d'insertion professionnelle	4 h
Stages	2 h

Présentation générale de l'option

Le métier s'apparente aux fonctions d'un employé de bureau polyvalent de premier niveau.

Il s'articule autour de deux grands axes:

Axe d'accueil des personnes (en face à face, au téléphone)

L'auxiliaire d'accueil est amené à recevoir, informer et orienter des visiteurs, à recevoir, transmettre ou filtrer des communications téléphoniques. Ces fonctions postulent une bonne aptitude à l'oralité d'une part, un sens aigu du service et des relations humaines d'autre part.

L'emploi s'exerce en principe dans un hall de réception, seul ou en équipe selon le volume des activités et les flux de visiteurs. La fréquence des appels (signaux visuels et acoustiques) et la diversité des demandes nécessitent une vigilance permanente. Les lieux de travail sont multiples: entreprises, administrations publiques, centres hospitaliers, garages, associations diverses, etc.

Axe de soutien des activités de secrétariat

Il a pour fonctions spécifiques de saisir et de présenter des documents divers pour un service ou pour un chef hiérarchique, à l'aide de techniques bureautiques, de trier, classer et archiver des documents selon les procédures fixées, de gérer le courrier. Dans certaines entreprises, il assure également la présentation visuelle de documents dans le respect des normes et de la charte graphique d'une entreprise ou d'un service administratif.

Activités

- Accueillir des visiteurs, des clients (au téléphone, en face à face).
- Saisir des textes, encoder des données.
- Utiliser les outils de la communication et de l'information.
- Assurer le traitement du courrier entrant et sortant.
- Participer à des activités de relations publiques.
- S'intégrer dans le milieu professionnel.

Aptitudes

- Responsabilité
- Accueil
- Rigueur

Stages

Des stages sont réalisés dans des entreprises privées ou publiques.

Un premier stage d'une durée de deux semaines est prévu en janvier pour les élèves de 5^{ème} année.

Pour les élèves de 6^{ème} année, un premier stage de deux semaines est prévu dans le courant du mois d'octobre et un deuxième stage de deux semaines est prévu dans le courant du mois de février.

Les élèves assurent l'accueil lors des salons (marché de Noël, salon de la pêche,)

Objectifs

- Rendre l'élève efficace dans l'exercice de sa profession d'auxiliaire administratif et d'accueil.
- Assurer l'intégration dans la vie professionnelle.
- Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels et généraux nécessaires pour la poursuite d'une formation.
- Promouvoir la mobilité professionnelle par l'acquisition d'une bonne formation de base et le développement d'attitudes à l'égard des changements professionnels et technologiques.

Finalités

- Certificat d'études
- Certificat de qualification
- L'élève pourra poursuivre en 7^{ème} Gestionnaire de très petites entreprises afin d'obtenir le CESS