

CURSUS CERTIFIANTS

CENTRE DE FORMATION SARREBOURG

► TITRE professionnel – Certification Niveau Bac+3 : Niveau 6

- Responsable d'Établissement Touristique
- Responsable de Développement Touristique Territorial

► TITRE professionnel – Certification Niveau Bac+2 : Niveau 5

- Assistant de Direction
- Gestionnaire Comptable et Fiscal
- ★ Assistant Ressources Humaines
- Commercial Ressources Humaines
- Médiateur Numérique
- Assistant Commercial
- ★ Négociateur Technico-Commercial
- Responsable de Petite ou Moyenne Structure
- Manager d'Établissement Marchand
- Assistant Immobilier
- Formateur Professionnel d'Adultes
- Conseiller en Insertion Professionnelle

► TITRE professionnel – Certification Niveau Bac : Niveau 4

- Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative
- Secrétaire Assistant Médico-Administratif
- ★ animateur Loisir Tourisme
- Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs
- Assistant Manager d'Unité Marchande
- ★ Conseiller Commercial
- Conseiller de Vente
- Secrétaire Assistant

► TITRE professionnel – Certification Niveau CAP : Niveau 3

- Assistant de Vie aux Familles (ADVF)
- ★ Agent de Médiation, Information, Services (AMIS)
- Employé Commercial
- Employé Technicien-Vendeur en Matériel de Sport
- Employé Administratif et d'Accueil

RESPONSABLE D'ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+3 NIVEAU 6

Le Responsable d'établissement touristique est le chef d'orchestre d'une structure d'hébergement (hôtels, villages vacances, campings, résidences de tourisme). Véritable gestionnaire de centre de profit, il pilote l'exploitation, manage les équipes multiculturelles et définit la stratégie commerciale bilingue. Garant de la sécurité des biens et des personnes, il assure la rentabilité de l'établissement tout en supervisant les plans d'investissement et la qualité de l'expérience client.

- **455 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous, sur dossier et/ou à condition de détenir le baccalauréat ou de l'obtenir au terme du cursus. **Niveau 5**

OBJECTIFS RNCP

- **Bloc 1 :** Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité.
- **Bloc 2 :** Manager le personnel d'un établissement touristique
- **Bloc 3 :** Commercialiser les offres avec une démarche multicanale (français/anglais).
- **Bloc 4 :** Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements.

OBJECTIF FORMATION

- Coordonner les services hébergement, réception, maintenance, restauration et anim
- Recruter et manager des équipes bilingues
- Optimiser les ventes via les agences en ligne (OTA) et développer la réputation numérique.
- Piloter le budget d'exploitation, analyser les KPI et sécuriser la rentabilité.
- Élaborer et négocier des plans d'investissement et de financement annuels.

FINANCEMENT

- **CPF / CPP :** Financement total ou partiel possible
- **Pôle Emploi :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.**

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Directeur / Adjoint de village ou club de vacances
- Directeur d'hôtel ou de résidence de tourisme
- Directeur de camping / hôtellerie de plein air
- Gestionnaire de centre de vacances ou de gîtes
- Directeur hôtelier de résidence seniors

PROGRAMME

BLOC 1 : Pilotage des Services et Qualité

- Organisation et optimisation des flux
- Gestion technique : entretien, maintenance et sécurité.
- Supervision de la restauration, du bar et des services
- Pilotage de la démarche qualité et de l'ancrage

BLOC 2 : Management et Ressources Humaines

- Sourcing et recrutement de personnels.
- Leadership, motivation et gestion des conflits.
- Administration du personnel et respect du cadre légal

BLOC 3 : Stratégie Commerciale et Promotion

- Optimisation de la commercialisation multicanale.
- Promotion bilingue de l'établissement
- Gestion de l'e-réputation et fidélisation client.

BLOC 4 : Gestion Financière et Investissement

- Élaboration et suivi du budget prévisionnel
- Analyse des tableaux de bord et indicateurs
- Ingénierie financière : plan d'investissement et recherche de financements.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

RESPONSABLE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE TERRITORIAL

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+3 NIVEAU 6

Le/la Responsable de Développement Touristique Territorial joue un rôle central dans la valorisation, la promotion et la structuration d'un territoire.

Il/elle conçoit et met en œuvre des projets touristiques durables, accompagne les acteurs locaux dans leur développement marketing et économique, et contribue à renforcer la qualité de l'accueil et l'attractivité du territoire.

- **455 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous, sur dossier et/ou à condition de détenir le baccalauréat ou de l'obtenir au terme du cursus. **Niveau 5**

OBJECTIFS RNCP

- **Bloc 1 :** Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire
- **Bloc 2 :** Accompagner le développement marketing d'un territoire
- **Bloc 3 :** Assurer la faisabilité financière d'une action touristique
- **Bloc 4 :** Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

OBJECTIF FORMATION

- Concevoir et piloter des projets touristiques
- Réaliser un diagnostic territorial
- Définir et mettre en œuvre une stratégie marketing territorial multicanale
- Promouvoir un territoire et ses offres en français et en anglais
- Monter un dossier financier
- Développer la qualité et l'e-réputation des acteurs et du territoire

FINANCEMENT

- **CPF / CPP :** Financement total ou partiel possible
- **Pôle Emploi :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Chargé(e) de mission tourisme / développement
- Responsable de projets touristiques
- Responsable d'Office ou Bureau d'Information Touristique
- Chef de projet événementiel territorial
- Chargé(e) d'études ou consultant tourisme

PROGRAMME

Bloc 1 : Conduire un projet de développement touristique ou un événementiel

Bloc 1 : Gérer des équipes

Bloc 1 : Gérer, suivre et présenter des dossiers

Bloc 2 : Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique

Bloc 2 : Créer et commercialiser des offres touristiques multicanales

Bloc 2 : Promouvoir un territoire et ses offres : EN & FR

Bloc 3 : Évaluer la faisabilité d'une action

Bloc 3 : Monter un dossier financier

Bloc 4 : Développer la qualité et la réputation du territoire

Bloc 4 : Accompagner à l'obtention et la mise en œuvre de labels ou classements

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

ASSISTANT(E) DE DIRECTION

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

L'assistant(e) de direction occupe un poste central qui allie des compétences administratives, organisationnelles et communicationnelles. Il/elle travaille en étroite collaboration avec la direction pour assurer la gestion des tâches quotidiennes, la coordination des projets, ainsi que la communication interne et externe. Ce poste nécessite un sens aigu de l'organisation, de la rigueur et une grande capacité à s'adapter aux priorités changeantes du management.

- **448 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP38667**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- **Bloc 1 :** Assurer les fonctions de support administratif et organisationnel à l'équipe de direction
- **Bloc 2 :** Organiser et suivre les projets et dossiers spécifiques de l'équipe de direction

OBJECTIF FORMATION

- Assister une équipe de direction dans la gestion administrative et organisationnelle.
- Gérer les projets et événements spécifiques confiés par la direction.
- Assurer une communication professionnelle fluide en français et en anglais.

FINANCEMENT

- **France Travail :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.**

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Assistant(e) de direction.
- Office manager.
- Assistant(e) de manager.
- Assistant(e) de projet.

PROGRAMME

- Bloc 1 bureautique et outils numériques
- Bloc 1 organisation administrative et gestion documentaire
- Blocs 1 & 2 communication professionnelle
- Bloc 1 comptabilité et gestion budgétaire
- Bloc 1 droit et réglementation
- Bloc 2 gestion de projets
- Bloc 2 organisation d'événements
- Bloc 2 développement durable et RSE
- Bloc 2 veille informationnelle et IA
- Blocs 1 & 2 anglais

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 - Niveau V - Habilitation par la DREETS
RNCP38667 - Formacodes : 35047 ; 35018 - Date d'échéance : 29-07-2029

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

GESTIONNAIRE COMPTABLE ET FISCAL

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le Gestionnaire Comptable et Fiscal occupe un poste stratégique qui allie expertise technique, maîtrise de la fiscalité et analyse de données. Il/elle travaille en étroite collaboration avec la direction ou le cabinet d'expertise pour garantir la fiabilité des comptes annuels, assurer la conformité des déclarations fiscales et élaborer des budgets prévisionnels. Ce rôle nécessite une grande rigueur, une aisance avec les outils numériques de gestion et une capacité à transformer les chiffres en véritables outils d'aide à la décision.

- **504 heures sur 12 mois**
- 3 semaines sur 4 en Entreprise
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- **Bloc 1 :** Etablir et présenter les arrêtés comptables périodiques et annuels
- **Bloc 2 :** Renseigner et contrôler les déclarations fiscales
- **Bloc 3 :** Etablir et présenter des états prévisionnels de l'activité de l'entreprise

OBJECTIF FORMATION

- **Piloter la comptabilité annuelle :** Maîtriser l'intégralité du cycle comptable.
- **Garantir la conformité fiscale :** Etablir et contrôler l'ensemble des déclarations obligatoires en respectant les échéances et la réglementation en vigueur.
- **Analyser et prévoir l'activité**
- **Maîtriser les outils digitaux**

FINANCEMENT

- **France Travail :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.**

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Comptable gestionnaire
- Comptable
- Comptable unique
- Comptable général
- Collaborateur de cabinet d'expertise comptable

PROGRAMME

- Bloc 1 Déterminer les opérations d'inventaire pour l'arrêté des comptes
- Bloc 1 Réviser, valider les comptes annuels
- Bloc 2 Etablir, contrôler et valider les déclarations fiscales périodiques
- Bloc 2 Etablir, contrôler et valider les déclarations fiscales annuelles
- Bloc 3 Analyser les états comptables de synthèse
- Bloc 3 Etablir et présenter des budgets et prévisions financières

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 - Niveau V - Habilitation par la DREETS RNCP

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

ASSISTANT(E) RESSOURCES HUMAINES

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

L'assistant(e) en ressources humaines contribue à la gestion administrative du personnel et au développement des ressources humaines. Il/elle assure le suivi des dossiers, applique la réglementation et accompagne les collaborateurs au quotidien.

- **455 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP 41366 (Ancien 35030)**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de **Niveau 4 est un plus**

OBJECTIFS RNCP

- **Bloc 1 :** Assurer les missions opérationnelles de la gestion des ressources humaines
- **Bloc 2 :** Contribuer au développement des ressources humaines

OBJECTIF FORMATION

- Gérer administrativement le personnel.
- Assurer le suivi des obligations légales et réglementaires.
- Participer au recrutement et à l'intégration des salariés.
- Contribuer à la gestion des compétences et de la formation.
- Assister la communication interne et le dialogue social.

FINANCEMENT

- **France Travail :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Assistant(e) ressources humaines.
- Chargé(e) de recrutement.
- Gestionnaire administratif du personnel.
- Assistant(e) formation.

PROGRAMME

- Bloc 1 gestion administrative du personnel
- Bloc 1 paie et déclarations sociales
- Bloc 1 recrutement et intégration des collaborateurs
- Bloc 2 formation et développement des compétences
- Bloc 2 gestion des relations sociales et dialogue social
- Bloc 2 gestion des outils RH et digitalisation
- Bloc 2 communication écrite et orale en anglais dans un contexte RH

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

*Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 - Niveau V - Habilitation par la DREETS
RNCP35030 - Formacodes : 35014 - Date d'échéance : 05-11-2025*

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le médiateur numérique est l'acteur clé de l'inclusion et de l'autonomie digitale. Véritable interface entre les citoyens et les services dématérialisés, il conçoit des parcours d'accompagnement pour réduire la fracture numérique. Son rôle : transformer l'appréhension technologique en compétence d'usage, tout en sécurisant les pratiques numériques des publics vulnérables ou éloignés.

- **448 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

Le baccalauréat ou un titre de **Niveau 4 est un plus**

OBJECTIFS RNCP

- **Bloc 1 :** Accompagner les publics vers un usage autonome des outils numériques et services en ligne.
- **Bloc 2 :** Accompagner les publics les plus éloignés du numérique dans un réseau territorial.

OBJECTIF FORMATION

- Réaliser des diagnostics d'autonomie numérique et proposer des parcours adaptés.
- Concevoir, programmer et animer des ateliers pédagogiques (individuels et collectifs).
- Accompagner les usagers sur les plateformes administratives (e-administration).
- Développer et animer un réseau de partenaires locaux liés à l'inclusion numérique.
- Sensibiliser aux risques numériques.

FINANCEMENT

- **France Travail :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Médiateur numérique
- Conseiller numérique (dispositif France Services)
- animateur multimédia / numérique
- Coordinateur de projet d'inclusion digitale
- animateur socioculturel spécialisé numérique

PROGRAMME

BLOC 1 : Accompagnement à l'autonomie numérique

- Postures de médiation
- Ingénierie pédagogique
- Animation d'ateliers
- Évaluation des actions et analyse de la pratique professionnelle.

BLOC 2 : Inclusion numérique et Réseau territorial

- Développement de réseaux
- Médiation administrative
- Stratégie du "Aller vers" : mobilisation des publics invisibles ou isolés.
- Sécurité numérique : protection de l'identité numérique et prévention des usages à risques.
- Adaptation aux publics spécifiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

*Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 - Niveau V - Habilitation par la DREETS
RNCP35030 - Formacodes : 35014 - Date d'échéance : 05-11-2025*

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

TITRE PROFESSIONNEL – ASSISTANT(E) RESSOURCES HUMAINES – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le cursus Option Recrutement & Commerce est une formation hybride unique. Elle fusionne la rigueur juridique du Titre Professionnel avec des techniques avancées de profilage comportemental (PNL) et de négociation.



- **455 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP 41366 (Ancien 35030)**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de **Niveau 4 est un plus**

OBJECTIFS RNCP

- **Bloc 1 :** Assurer les missions opérationnelles de la gestion des ressources humaines
- **Bloc 2 :** Contribuer au développement des ressources humaines

OBJECTIF FORMATION

- SÉCURISER LE RISQUE JURIDIQUE (Socle)
- MAÎTRISER LA PAIE & LA MARGE
- CHASSER LES TALENTS (Sourcing 3.0)
- PROFILER ET DÉCODER (Méthode PNL)
- CLOSER ET VENDRE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

FINANCEMENT

- **France Travail :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEi) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Assistant ressources humaines
- Assistant formation
- Assistant recrutement
- Assistant RH et paie
- Gestionnaire des emplois et carrières
- Chargé des ressources humaines

PROGRAMME

BLOC 1 : GESTION ADMINISTRATIVE & FINANCIÈRE

- Gestion des Contrats, DPAE, visites médicales, tenue des dossiers.
- Sécurisation Juridique & Relation Client B2B
- Audit de Risque Client
- Gestion de la Preuve
- Paie & Social

BLOC 1 : RECRUTEMENT & BUSINESS "CHASSEUR"

- Sourcing & Attraction : Chasseur de tête, Scraping, Copywriting.
- Sélection & Entretien : Profilage PNL (Calibrage comportemental), détection du mensonge et validation des Soft Skills.
- Intégration (Closing) : Techniques de Vente

BLOC 2 : DÉVELOPPEMENT RH & STRATÉGIE

- Plan de développement, OPCO, CPF.
- L'Upselling Formation
- Fidélisation du Vivier

BLOC 2 : GESTION DES RELATIONS SOCIALES

- Négociation Stratégique & Gestion de Conflit
- CSE, dialogue social, affichage obligatoire.
- Analyse Transactionnelle (AT)
- Posture d'Autorité
- OUTILS RH ET DIGITALISATION
- Anglais RH

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

*Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 - Niveau V - Habilitation par la DREETS
RNCP35030 - Formacodes : 35014 - Date d'échéance : 05-11-2025*

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE

MICHEL@OPERA-FORMATION.FR

06 31 30 81 00

ASSISTANT COMMERCIAL

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

L'Assistant Commercial joue un rôle clé dans la relation entre l'entreprise, ses clients et ses partenaires. Il/elle assure la gestion de l'administration des ventes et le suivi de la supply chain, tout en participant activement au déploiement de la stratégie commerciale. Polyvalent(e), organisé(e) et doté(e) d'une forte capacité relationnelle, l'assistant commercial est l'interface entre l'équipe de vente, les clients et les différents services de l'entreprise.

- **434 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCPXXXXX**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- **BLOC 1 :** Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain
- **BLOC 2 :** Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

OBJECTIF FORMATION

- Être immédiatement opérationnel sur un poste d'assistant commercial
- Accompagner l'équipe de vente dans le suivi des opérations commerciales
- Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle
- Développer des compétences numériques et commerciales adaptées aux enjeux actuels

FINANCEMENT

- **France Travail :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.**

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Assistant commercial
- Assistant administration des ventes (ADV)
- Secrétaire commercial(e)
- Assistant(e) gestion commerciale
- Commercial(e) sédentaire

PROGRAMME

Bloc 1 : Gérer l'administration des ventes
Bloc 1 : Suivre les opérations de la supply chain
Bloc 1 : Suivre la relation clientèle en français et en anglais
Bloc 1 : Prévenir et gérer les impayés
Bloc 2 : Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle
Bloc 2 : Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale
Bloc 2 : Organiser une action commerciale
Bloc 2 : Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

NÉGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le Négociateur Technico-Commercial est un professionnel polyvalent, alliant compétences techniques et commerciales, chargé de promouvoir et de vendre des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients. Cette formation en alternance vous prépare à exceller dans ce rôle en développant vos aptitudes en prospection, négociation et fidélisation client.

- **434 heures sur 12 mois**
- 2 semaines Entreprise / 1 semaines Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP39063**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- **BLOC 1:** Élaborer une stratégie de prospection et la mettre en œuvre
- **BLOC 2:** Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

OBJECTIF FORMATION

- Élaborer une stratégie commerciale omnicanale
- Assurer une veille commerciale.
- Prospecter à distance et physiquement.
- Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés.
- Négocier une solution technique et commerciale.
- Optimiser la gestion de la relation client et consolider l'expérience client.

FINANCEMENT

- **France Travail :** Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO :** Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance :** Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.**

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Technico-Commercial.
- Chargé d'affaires.
- Ingénieur commercial.
- Poste à responsabilité.

PROGRAMME

- bloc 1 fondamentaux commerciaux et relation client
- bloc 1 & bloc 2 communication professionnelle et négociation
- bloc 1 & bloc 2 outils numériques et analyse des performances
- bloc 1 & bloc 2 négociation et relation client
- bloc 2 négociation commerciale et solution techniques
- bloc 2 gestion de la relation client et fidélisation
- bloc 2 gestion de projets commerciaux et actions terrain
- bloc 2 anglais professionnel avancé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

*Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 – Niveau V – Habilitation par la DREETS
RNCP39063 – Formacodes : 34581 ; 34593 ; 34572 – Date d'échéance : 10-06-2029*

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

RESPONSABLE DE PETITE OU MOYENNE STRUCTURE

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le/la responsable de petite ou moyenne structure joue un rôle clé dans la gestion et le développement d'une organisation. Il/elle est en charge de la stratégie, du management et de la coordination des activités pour assurer le bon fonctionnement de la structure. Cette fonction nécessite des compétences en gestion, en leadership et en organisation pour s'adapter aux enjeux économiques et aux évolutions du marché.

- **455 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP38575**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Piloter une structure en tenant compte de son environnement et des enjeux stratégiques.
- Bloc 2 : Organiser et gérer les ressources humaines, financières et matérielles.
- Bloc 3 : Développer et pérenniser l'activité en adaptant les offres et en optimisant les performances

OBJECTIF FORMATION

- Piloter une structure en assurant sa gestion administrative, financière et organisationnelle.
- Superviser et coordonner les projets et événements stratégiques pour assurer leur succès.
- Assurer une communication professionnelle efficace et adaptée aux parties prenantes.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Responsable de petite ou moyenne structure.
- Chef d'entreprise.
- Manager d'unité opérationnelle.
- Responsable administratif et financier junior.

PROGRAMME

- bloc 1 développement et stratégie d'entreprise
- bloc 1 gestion administrative et financière
- bloc 1 relation client et communication commerciale
- bloc 2 management et leadership
- bloc 2 organisation et optimisation des processus
- bloc 2 gestion des ressources matérielles et financières
- bloc 3 stratégie d'adaptation et innovation
- bloc 3 optimisation des performances
- bloc 3 soutien au développement durable et rse
- bloc 3 communication en anglais dans un contexte de gestion d'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

*Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 – Niveau V – Habilitation par la DREETS
RNCP38575 – Formacodes : 32094 ; 13175 ; 32008 – Date d'échéance : 08-02-2029*

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

MANAGER D'ÉTABLISSEMENT MARCHAND

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le/la Manager d'Établissement Marchand est le pilote opérationnel d'un centre de profit. Responsable de la performance commerciale et de l'animation d'équipe, il/elle garantit la rentabilité de son périmètre dans le respect de la stratégie RSE de l'enseigne. Entre leadership et gestion rigoureuse, ce profil est le moteur de la satisfaction client et de l'optimisation des flux en point de vente.

- **434 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand.
- Bloc 2 : Développer la dynamique commerciale de son périmètre.
- Bloc 3 : Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre.

OBJECTIF FORMATION

- Piloter l'activité de l'équipe (recrutement, intégration, planning et performance).
- Optimiser l'offre commerciale via le merchandising et une gestion des stocks prédictive.
- Analyser les indicateurs de gestion (KPI) pour proposer des plans d'actions correctifs.
- Garantir une expérience client inclusive et de haute qualité (accueil PSH, fidélisation).

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Manager de rayon
- Responsable de magasin ou de boutique
- Manager d'espace ou d'univers commercial
- Gestionnaire de centre de profit
- Chef de département en grande distribution
- Responsable de point de vente / de succursale

PROGRAMME

- BLOC 1 : Management de l'équipe**
- Animation et briefing d'équipe au quotidien.
 - Planification opérationnelle et gestion RH
 - Accompagnement de la montée en compétences des collaborateurs.
 - Processus de recrutement et intégration
- BLOC 2 : Dynamique commerciale et Merchandising**
- Gestion de l'approvisionnement et des stocks.
 - Optimisation du merchandising
 - Mise en œuvre d'opérations commerciales
 - Amélioration continue de l'expérience client.
- BLOC 3 : Performance et Rentabilité**
- Analyse des résultats commerciaux
 - Pilotage de la rentabilité financière du périmètre.
 - Élaboration et suivi de plans d'actions
 - Reporting à la hiérarchie et gestion des risques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 – Niveau V –

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

ASSISTANT(E) IMMOBILIER

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

L'assistant(e) immobilier accompagne les professionnels du secteur dans la gestion administrative et commerciale des transactions, de la gestion locative et des copropriétés. Il/elle assure le suivi des dossiers, applique la réglementation et garantit la satisfaction des clients.

- **910 heures sur 24 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP40077**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Gestion administrative des transactions immobilières
- Bloc 2 : Gestion locative des biens immobiliers
- Bloc 3 : Gestion administrative de co-propriété

OBJECTIF FORMATION

- Assurer les opérations administratives des transactions de vente et de location.
- Gérer les activités liées à la gestion locative d'un bien immobilier.
- Participer aux opérations courantes de gestion d'une copropriété.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Assistant(e) en agence immobilière.
- Gestionnaire locatif junior.
- Assistant(e) de syndic de copropriété.
- Négociateur(trice) immobilier débutant(e).

PROGRAMME

- bloc 1 réglementation et cadre juridique
- bloc 1 gestion des mandats et dossiers clients
- bloc 1 techniques de commercialisation et communication
- bloc 2 gestion des baux et contrats
- bloc 2 suivi administratif et financier
- bloc 2 gestion des litiges et contentieux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

*Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau Bac+2 – Niveau V – Habilitation par la DREETS
RNCP40077 – Formacodes : 35011 ; 42133 ; 35028 ; 35047 – Date d'échéance : 06-09-2025*

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

FORMATEUR PROFESSIONNEL D'ADULTES

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le formateur professionnel d'adultes est l'architecte de la montée en compétences. Expert de la transmission, il conçoit des parcours de formation multimodaux et anime des sessions en favorisant l'engagement et l'autonomie des apprenants. Au-delà de l'animation, il joue un rôle de conseil, d'accompagnateur de parcours et de garant de la qualité pédagogique et réglementaire (Qualiopi).

- **448 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Concevoir et préparer la formation.
- Bloc 2 : Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants.
- Bloc 3 : Accompagner les apprenants en formation.
- Bloc 4 : Inscrire sa pratique professionnelle dans une démarche de qualité et de RSE.

OBJECTIF FORMATION

- Construire une progression pédagogique.
- Concevoir des scénarios, des activités d'apprentissage et des outils d'évaluation.
- Faciliter les apprentissages en utilisant des pédagogies actives et la posture de facilitateur.
- Individualiser les parcours et tutorer les apprenants, notamment à distance.
- Piloter une veille stratégique et garantir la conformité aux exigences Qualiopi.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Formateur de métier / Formateur technique
- Formateur consultant / Animateur de formation
- Chargé de formation / Conseiller en formation
- Concepteur pédagogique (avec expérience)
- Enseignant professionnel en CFA ou centre de formation

PROGRAMME

BLOC 1 : Ingénierie Pédagogique

- Analyse des demandes de formation et élaboration
- Scénarisation multimodale et choix pédagogiques.
- Création de ressources et d'activités d'apprentissage

BLOC 2 : Animation et Évaluation

- Techniques d'animation de groupes
- Facilitation et gestion de la dynamique
- Conception et mise en œuvre des évaluations
- Remédiation face aux difficultés d'apprentissage.

BLOC 3 : Accompagnement des Parcours

- Accueil, positionnement et co-construction de parcours individualisés.
- Tutorat à distance et maintien de la motivation.
- Accompagnement au développement du projet

BLOC 4 : Qualité, Veille et Pratique Professionnelle

- Cadre réglementaire de la formation
- Veille pédagogique, technologique et métier.
- Analyse et amélioration continue.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

CONSEILLER EN INSERTION PROFESSIONNELLE

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC+2 NIVEAU 5

Le Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) est l'expert de l'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie sociale. Véritable trait d'union entre les publics fragilisés et le monde économique, il analyse les situations dans leur globalité (freins périphériques : santé, logement, mobilité) pour construire des parcours de retour à l'emploi durables. Son expertise s'étend de la relation d'aide individuelle à la prospection active auprès des employeurs.

- **448 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier
Le baccalauréat ou un titre de Niveau 4 est un plus

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Accueillir pour analyser la demande des personnes et poser les bases d'un diagnostic partagé.
- Bloc 2 : Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle.
- Bloc 3 : Mettre en œuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle.

OBJECTIF FORMATION

- Mener des entretiens de diagnostic pour identifier les atouts et les freins des publics.
- Co-construire et contractualiser des parcours d'insertion personnalisés.
- Animer des ateliers thématiques
- Prospecter les entreprises et conseiller les employeurs sur le recrutement inclusif.
- Assurer une veille informationnelle sur le marché de l'emploi et les dispositifs d'aide.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller en insertion professionnelle (CIP)
- Conseiller à l'emploi / Conseiller France Travail
- Conseiller en évolution professionnelle (CEP)
- Accompagnateur socioprofessionnel
- Chargé de relation entreprise
- Conseiller en Mission Locale ou Cap Emploi

PROGRAMME

BLOC 1 : Accueil et Diagnostic

- Techniques d'entretien et écoute active.
- Analyse de la demande et identification des freins
- Veille technique et territoriale sur l'offre d'insertion.
- Travail en réseau et coopération partenariale.

BLOC 2 : Accompagnement et Animation

- Élaboration du projet et contractualisation.
- Méthodologie de l'accompagnement
- Conception, préparation et animation d'ateliers
- Analyse de la pratique professionnelle et éthique

BLOC 3 : Offre de services aux Employeurs

- Prospection d'entreprises et développement de partenariats employeurs.
- Appui technique au recrutement et analyse de postes.
- Médiation en entreprise pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi.
- Démarche de développement durable et inclusion en milieu professionnel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

Premier ambassadeur de l'image de marque, le chargé d'accueil et de gestion administrative est le pivot des flux d'informations d'une structure. Entre accueil physique, standard téléphonique et back-office administratif, il/elle garantit la fluidité des échanges et la fiabilité du traitement des dossiers. Ce profil polyvalent allie excellence relationnelle, rigueur administrative et maîtrise des outils numériques (ERP, CRM, GED) pour assurer un service client irréprochable.

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure (physique, téléphonique, flux d'infos).
- Bloc 2 : Gérer les activités administratives d'une structure (dossiers, réclamations, secrétariat).

OBJECTIF FORMATION

- Maîtriser les techniques d'accueil et de communication professionnelle
- Gérer des situations complexes, conflictuelles
- Assurer la production d'écrits professionnels et le traitement administratif des dossiers.
- Traiter les réclamations de premier niveau et assurer le suivi des litiges courants.
- Utiliser les outils numériques collaboratifs et respecter la confidentialité des données (RGPD).

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Chargé d'accueil / Hôte(sse) d'accueil
- Assistant administratif / Secrétaire administratif
- Secrétaire d'accueil
- Agent administratif

PROGRAMME

BLOC 1 : Accueil et Communication Professionnelle

- Techniques d'accueil physique et gestion du standard téléphonique.
- Traitement des flux d'information
- Gestion des situations difficiles : désamorçage de tensions et gestion du stress.
- Anglais de premier niveau : accueil et transmission de messages simples.

BLOC 2 : Gestion Administrative et Back-Office

- Production et mise en forme de documents
- Gestion d'agendas partagés, planification de réunions et de déplacements.
- Suivi administratif des dossiers clients, fournisseurs ou collaborateurs.
- Numérisation, classement et archivage via des outils de GED.
- Traitement des réclamations clients et suivi des procédures internes.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

SECRÉTAIRE ASSISTANT MÉDICO-ADMINISTRATIF

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

Le secrétaire assistant médico-administratif est le pivot de la structure de santé. Premier interlocuteur du patient, il/elle assure un accueil de haute qualité tout en garantissant la fluidité du parcours de soin. Entre gestion d'agendas complexes, transcription de comptes-rendus médicaux et prise en charge administrative, ce profil opère dans le strict respect du secret médical et de l'identitovigilance. Un rôle essentiel alliant technicité administrative et dimension humaine.

- **455 heures sur 12 mois**
- 3 jours en Entreprise / 2 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale.
- Bloc 2 : Assister les professionnels de santé dans le suivi et la coordination du parcours du patient.

OBJECTIF FORMATION

- Maîtriser l'accueil physique et téléphonique.
- Gérer les plannings des praticiens et la planification des examens ou hospitalisations.
- Assurer la prise en charge administrative et financière
- Transcrire et mettre en forme des documents médicaux avec une terminologie précise.
- Gérer et coordonner le dossier patient
- Appliquer les protocoles d'identitovigilance et respecter le cadre éthique et déontologique.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Secrétaire médical(e) / médico-social(e)
- Assistant(e) médico-administratif(ve)
- Secrétaire d'accueil hospitalier
- Assistant(e) en cabinet médical ou centre d'imagerie

PROGRAMME

BLOC 1 : Accueil et Gestion Administrative Médicale

- Techniques d'accueil du patient et de son entourage
- Prise de rendez-vous et optimisation des agendas
- Gestion des flux d'information médicale et admin.
- Dossier administratif
- Gestion des situations d'accueil

BLOC 2 : Coordination du Parcours de Soins et Expertise Médicale

- Terminologie médicale par spécialité
- Transcription et mise en page de courriers, rapports et comptes-rendus opératoires.
- Suivi et actualisation du dossier patient
- Préparation des éléments pour l'accès au dossier médical
- Communication interservices et lien avec les organismes extérieurs .

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

ANIMATEUR LOISIR TOURISME

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

L'Animateur Loisir Tourisme est le moteur de l'ambiance et du lien social au sein des structures de vacances. Créateur d'expériences, il conçoit et met en œuvre des programmes d'activités variés (ludiques, festifs, sportifs) pour tous les publics. Véritable caméléon de l'événementiel, il maîtrise aussi bien la scène que les outils numériques de promotion et la logistique technique. Son but : transformer un simple séjour en un souvenir mémorable.

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Contribuer à la conception d'animations loisirs dans un établissement touristique.
- Bloc 2 : Animer des activités de journées et de soirées dans un établissement touristique.

OBJECTIF FORMATION

- Participer à l'élaboration de programmes d'animations adaptés aux différents publics
- Créer et adapter des activités physiques, culturelles et festives en toute sécurité.
- Promouvoir l'offre d'animation via des supports multimédias et les réseaux sociaux (Fr/Ang).
- Animer des événements de journée et assurer des prestations scéniques en soirée
- Assurer la régie et la logistique matérielle des activités.
- Communiquer en anglais (Niveau B1).

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Animateur polyvalent / Animateur généraliste
- Animateur enfants / adolescents (Mini-club)
- Animateur de soirée / Animateur micro
- Animateur en village vacances, camping-club ou hôtel-club
- Animateur événementiel ou station touristique

PROGRAMME

BLOC 1 : Conception et Promotion de l'Animation

- Analyse des besoins et typologie des clientèles.
- Ingénierie de projet
- Marketing et communication : création de supports visuels et montage vidéo.
- Promotion digitale : gestion de la présence sur les réseaux sociaux.

BLOC 2 : Mise en œuvre et Animation opérationnelle

- Techniques d'expression scénique, prise de parole en public et micro.
- Animation d'activités de journée : jeux, tournois, ateliers manuels.
- Création et participation à des spectacles et soirées thématiques.
- Régie technique : installation du matériel de sonorisation et d'éclairage.
- Gestion logistique : suivi des stocks, budget d'animation et entretien du matériel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

Ambassadeur d'une destination ou d'un site, le Chargé d'accueil touristique et de loisirs accompagne les visiteurs de la réservation à la fin du séjour. Expert du conseil personnalisé, il/elle assure la promotion du territoire, vend des prestations touristiques et gère les services de location de matériel de loisirs. Pivot de l'événementiel local, il/elle participe activement à l'organisation et à l'animation de manifestations culturelles et festives pour dynamiser l'expérience client.

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique.
- Bloc 2 : Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs.
- Bloc 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels.

OBJECTIF FORMATION

- Accueillir, conseiller et orienter en français et en anglais
- Assister la clientèle dans ses réservations et achats
- Maîtriser les techniques de vente de produits boutique et de services additionnels.
- Gérer un service de location de matériel de loisirs (contrats, sécurité, maintenance simple).
- Collecter, traiter et diffuser l'information touristique sur supports physiques et numériques.
- Participer à la logistique, la promotion et l'animation de manifestations événementielles.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller en séjour (Office de Tourisme)
- Chargé d'accueil et d'information
- Agent de comptoir / Agent de location
- Hôte de tourisme / Agent de promotion territoriale

PROGRAMME

BLOC 1 : Relation Clientèle et Information Touristique

- Techniques d'accueil
- Conseil en séjour et valorisation du patrimoine local.
- Gestion des données
- Accompagnement à l'achat de prestations

BLOC 2 : Vente et Services de Loisirs

- Techniques de vente conseil et vente additionnelle
- Gestion d'un point de location
- Sécurité et réglementation
- Maintenance de premier niveau des équipements de loisirs.

BLOC 3 : Événementiel et Animation

- Promotion d'événements : affichage, newsletters, réseaux sociaux.
- Logistique événementielle : montage, accueil du public et flux.
- Animation d'ateliers et participation aux festivités locales.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

ASSISTANT MANAGER D'UNITÉ MARCHANDE

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

Bras droit du responsable, l'Assistant Manager d'Unité Marchande est le garant de la fluidité opérationnelle en point de vente. Il/elle coordonne l'activité de l'équipe au quotidien tout en optimisant l'attractivité marchande du périmètre. Entre gestion des flux de marchandises, dynamisation des ventes en environnement omnicanal et animation humaine, ce profil polyvalent est le pivot de la satisfaction client et de l'atteinte des objectifs commerciaux.

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Bloc 2 : Animer l'équipe d'une unité marchande.

OBJECTIF FORMATION

- Piloter les approvisionnements et garantir la disponibilité des produits.
- Optimiser le merchandising (merchandising) pour maximiser l'attractivité de l'offre.
- Analyser les indicateurs de performance et proposer des ajustements commerciaux.
- Coordonner l'activité de l'équipe et ajuster les plannings selon les flux clients.
- Mobiliser les collaborateurs autour des objectifs de vente et de la stratégie RSE.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Assistant Manager / Manager adjoint
- Responsable adjoint de magasin / boutique
- Second de rayon / Adjoint de rayon
- Assistant responsable d'espace commercial

PROGRAMME

BLOC 1 : Performance Commerciale Omnicanale

- Gestion des stocks et des commandes fournisseurs.
- Techniques de merchandising de séduction et d'organisation.
- Développement des ventes : du conseil client à l'encaissement.
- Analyse des KPI : CA, marge, panier moyen et taux de transformation.
- Veille concurrentielle et adaptation de l'offre locale.

BLOC 2 : Animation d'Équipe de Proximité

- Planification horaire et organisation des tâches quotidiennes.
- Briefing, mobilisation et motivation des collaborateurs.
- Participation au recrutement et accueil des nouveaux arrivants.
- Suivi des parcours d'intégration et montée en compétences de l'équipe.
- Application des règles d'hygiène, de sécurité et de QVT.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

CONSEILLER COMMERCIAL

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

Le Conseiller commercial est le moteur de la croissance de l'entreprise. Expert de la prospection et de la négociation, il/elle développe un portefeuille clients (B2B ou B2C) en apportant des solutions sur mesure. Du premier contact via les réseaux sociaux (social selling) à la conclusion de la vente en face à face, il/elle incarne l'image de marque et garantit la rentabilité de son secteur. Un profil dynamique alliant agilité numérique, expertise conseil et culture du résultat.

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Prospecter un secteur de vente.
- Bloc 2 : Accompagner le client et lui proposer des produits et des services.

OBJECTIF FORMATION

- Mener une veille commerciale active
- Organiser et exécuter un plan d'actions commerciales
- Maîtriser les techniques de prospection
- Conduire des entretiens de vente complexes : découverte des besoins, argumentation, traitement des objections et négociation.
- Assurer le suivi des ventes, traiter les litiges et fidéliser son portefeuille client.
- Analyser ses performances via des tableaux de bord et rendre compte à sa hiérarchie.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller commercial / Commercial terrain
- Attaché commercial / Commercial sédentaire
- Prospecteur commercial
- Délégué commercial / Chargé d'affaires
- Conseiller clientèle (Banque, Assurance, Services)

PROGRAMME

BLOC 1 : Prospection et Développement Commercial

- Veille professionnelle et analyse de la concurrence.
- Méthodologie du plan d'actions commerciales
- Techniques de prospection multicanale
- Analyse des performances :
- Utilisation des réseaux sociaux professionnels pour la prospection (Social Selling).

BLOC 2 : Vente Conseil et Relation Client

- Valorisation de l'image de marque et posture d'expert-conseil.
- Maîtrise des étapes de l'entretien de vente en face à face.
- Négociation commerciale et conclusion de la vente.
- Suivi administratif des ventes et gestion de la relation client (CRM).
- Traitement des réclamations et consolidation de l'expérience client.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

CONSEILLER DE VENTE

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

Le Conseiller de vente est l'expert de la relation client en point de vente physique et numérique. Au-delà de l'encaissement, il/elle agit comme un véritable ambassadeur de l'enseigne, capable de réaliser des démonstrations techniques et d'apporter un conseil personnalisé à forte valeur ajoutée. Maillon essentiel de la chaîne commerciale, il assure la mise en valeur des produits, gère les flux de marchandises et optimise l'expérience client dans un environnement omnicanal (magasin + web).

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Bloc 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal.

OBJECTIF FORMATION

- Maîtriser les étapes de la vente complexe
- Gérer les flux de marchandises
- Réaliser un merchandising attractif et mettre en œuvre des opérations promotionnelles.
- Utiliser les outils numériques et les réseaux sociaux pour booster l'e-réputation de l'enseigne.
- Analyser ses résultats commerciaux via des tableaux de bord et proposer des plans d'actions.
- Gérer les litiges et réclamations pour garantir la fidélisation client.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller de vente / Vendeur conseil
- Vendeur expert / Vendeur technique
- Conseiller clientèle en magasin
- Magasinier vendeur
- Vendeur en univers spécialisé (équipement maison, personne, alimentation)

PROGRAMME

BLOC 1 : Performance et Gestion du Point de Vente

- Veille professionnelle et analyse de la concurrence
- Gestion des stocks : réception des marchandises et traitement des commandes omnicanales.
- Merchandising : implantation des produits, balisage et valorisation des nouveautés.
- Pilotage commercial : analyse des écarts et reporting sur tableaux de bord.
- Prévention des risques et optimisation de l'effort

BLOC 2 : Vente Expert et Fidélisation Client

- Posture et valorisation de l'image de marque.
- Conduite de l'entretien de vente : argumentation individualisée et démonstration produit.
- Vente de services associés et négociation
- Relation client numérique : animation des réseaux sociaux et suivi de l'e-réputation.
- Gestion des réclamations, incivilités et litiges de premier niveau.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

SECRÉTAIRE ASSISTANT

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION BAC NIVEAU 4

Le Secrétaire Assistant est le moteur opérationnel de l'entreprise. Véritable pivot de la communication interne et externe, il/elle assure la fluidité des activités quotidiennes à travers une polyvalence rare. De l'organisation logistique d'une équipe au suivi administratif des ventes, en passant par la gestion courante des ressources humaines, ce profil indispensable garantit la traçabilité des informations et l'efficacité des processus administratifs

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités.
- Bloc 2 : Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines.

OBJECTIF FORMATION

- Produire et diffuser des documents professionnels
- Planifier les activités d'une équipe : tenue d'agendas, organisation de réunions et déplacements.
- Assurer l'administration des ventes
- Traiter les réclamations clients courantes et assurer le suivi statistique de l'activité.
- Gérer le suivi administratif du personnel : formalités d'embauche, de départ et dossiers individuels.
- Garantir la conservation, le classement et l'archivage numérique et physique des données.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Secrétaire administratif / Secrétaire polyvalent
- Assistant administratif
- Assistant d'équipe / d'entreprise
- Secrétaire de service commercial ou RH

PROGRAMME

BLOC 1 : Appui Logistique et Communication

- Techniques de rédaction professionnelle
- Gestion des flux d'appels multicanaux et accueil
- Organisation logistique : logistique de réunion, gestion des agendas et déplacements.
- Méthodologie de classement et archivage
- Anglais de premier niveau : répondre à des demandes d'informations simples.

BLOC 2 : Administration Commerciale et RH

- Administration des ventes : traitement des commandes, facturation et relances.
- Gestion des achats
- Pilotage commercial
- Administration des RH : formalités administratives (DPAE, contrats), suivi des congés et absences.
- Droit du travail : notions fondamentales pour répondre aux demandes courantes.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

ASSISTANT DE VIE AUX FAMILLES (ADV F)

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION NIVEAU CAP NIVEAU 3

L'Assistant de vie aux familles est le garant du maintien de l'autonomie et du bien-être au domicile. Véritable professionnel de proximité, il/elle accompagne les personnes fragilisées (seniors, personnes en situation de handicap, convalescents) et les familles dans les actes essentiels de la vie quotidienne. Entre aide aux soins d'hygiène, préparation des repas, entretien du cadre de vie et garde d'enfants, ce profil polyvalent allie haute technicité gestuelle et qualités humaines exceptionnelles

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Entretenir le logement et le linge d'un particulier.
- Bloc 2 : Accompagner la personne dans ses activités essentielles du quotidien et dans ses projets.
- Bloc 3 : Assurer le relais du parent dans la garde de l'enfant à domicile.

OBJECTIF FORMATION

- Maîtriser les techniques professionnelles d'entretien du domicile et du linge (éco-gestes).
- Accompagner les actes essentiels
- Assurer la sécurité des bénéficiaires et réagir efficacement en cas d'urgence (Secourisme).
- Adapter son intervention au handicap et favoriser le maintien du lien social.
- Relayer les parents dans la garde d'enfants
- Utiliser les outils numériques pour le suivi des missions et la communication.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Auxiliaire de vie / Assistant de vie
- Assistant ménager / Agent à domicile
- Garde d'enfant à domicile
- Intervenant en structures collectives spécialisées (ex: pavillons Alzheimer)

PROGRAMME

BLOC 1 : Entretien du Cadre de Vie

- Organisation d'une intervention chez un particulier et relation professionnelle.
- Techniques de nettoyage des surfaces et gestion des produits (dosage, sécurité).
- Entretien du linge

BLOC 2 : Accompagnement aux Actes du Quotidien

- Aide à la toilette, à l'habillage et aux déplacements
- Nutrition
- Accompagnement social
- Spécificités du handicap
- Prévention des risques domestiques et gestes d'urgence (SST / APS-ASD).

BLOC 3 : Relais Parental et Garde d'Enfants

- Cadre de l'intervention et principes éducatifs
- Sécurité de l'enfant au domicile et prévention
- Accompagnement aux apprentissages de base
- Gestes techniques petite enfance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES (AMIS)

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION NIVEAU CAP NIVEAU 3

L'Agent de médiation, information, services est le garant de la tranquillité et du lien social dans l'espace public. Acteur de proximité, il/elle assure une présence active pour prévenir les incivilités, désamorcer les conflits et faciliter l'usage des services (transports, quartiers, espaces publics). Entre dialogue quotidien et intervention en temps réel, l'AMIS est le trait d'union indispensable entre les citoyens, les institutions et les acteurs locaux, agissant toujours dans une posture éthique et déontologique.

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active.
- Bloc 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit.
- Bloc 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux.

OBJECTIF FORMATION

- Assurer une veille sociale et technique
- Aller au-devant des publics, informer et orienter
- Désamorcer et réguler les tensions ou conflits
- Sensibiliser les usagers au respect des règles de vie en société.
- Assurer la sécurité des personnes (SST).
- Contribuer à la mise en œuvre de projets collectifs (fêtes de quartier, ateliers).
- Rendre compte de son activité via des outils de reporting et de liaison.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Agent de médiation sociale / Agent de proximité
- Agent de prévention et de médiation (transports, bailleurs sociaux)
- Médiateur de quartier / Médiateur urbain
- Agent de médiation scolaire ou hospitalière

PROGRAMME

BLOC 1 : Veille et Lien Social

- Techniques de dialogue et de communication
- Repérage des signes de détresse sociale
- Information et orientation des publics (dont PSH).
- Rédaction de documents de liaison et reporting

BLOC 2 : Régulation et Médiation

- Psychologie du conflit et techniques d'apaisement.
- Cadre déontologique et limites d'intervention
- Analyse de pratique et posture professionnelle.
- Secourisme : SST

BLOC 3 : Animation et Partenariats

- Intégration dans un réseau d'acteurs locaux
- Méthodologie de projet
- Facilitation de la participation du public à des événements locaux.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

EMPLOYÉ COMMERCIAL

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION NIVEAU CAP NIVEAU 3

L'Employé commercial est le garant de la disponibilité des produits et de l'accueil en point de vente. Véritable moteur de l'attractivité marchande, il/elle assure la mise en rayon, la gestion des stocks et le traitement des commandes omnicanales (Drive, Click & Collect). Au contact direct du client, il assure un accueil attentionné, gère les opérations d'encaissement et veille à la fluidité du parcours d'achat. Un profil polyvalent indispensable à la performance de toute unité marchande.

- **436 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Bloc 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal.

OBJECTIF FORMATION

- Approvisionner le rayon et assurer une présentation marchande attractive (réassort, balisage).
- Contrôler la conformité des livraisons et gérer les anomalies de stock.
- Préparer et traiter les commandes clients
- Accueillir, renseigner et accompagner le client
- Maîtriser les procédures d'encaissement et la supervision des caisses libre-service.
- Adopter les gestes et postures de sécurité lors des tâches de manutention.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Employé de libre-service / Employé de rayon
- Employé commercial caisse et services
- Équipier polyvalent de magasin
- Préparateur de commandes Drive / Click & Collect
- Aide commis / Magasinier vendeur

PROGRAMME

BLOC 1 : Logistique et Mise en Rayon

- Réception des marchandises : contrôle, dépotage et signalement d'anomalies.
- Techniques de mise en rayon : rotation des produits (FIFO), étiquetage et propreté.
- Gestion des stocks : inventaires tournants et ajustement des commandes.
- Préparation de commandes : picking, emballage et remise au client (Drive).
- Application des règles d'hygiène et de sécurité au travail (EPI).

BLOC 2 : Relation Client et Encaissement

- Techniques d'accueil et de prise en charge du client
- Valorisation des produits et des services du PDV
- Utilisation des dispositifs d'aide à l'achat
- Procédures d'encaissement : gestion du fond de caisse et prévention de la démarque.
- Supervision des caisses automatiques et litiges simples.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

EMPLOYÉ TECHNICIEN-VENDEUR EN MATÉRIEL DE SPORT

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION NIVEAU CAP NIVEAU 3

L'employé technicien-vendeur en matériel de sport est le garant du service client en magasin de sport, alliant conseil de vente et expertise technique en atelier. Capable de préparer un vélo neuf, de diagnostiquer une réparation sur un VAE ou d'entretenir des skis, il/elle assure également la gestion des locations et l'approvisionnement des rayons. C'est un profil complet, indispensable aux enseignes de sport (Decathlon, Intersport, Go Sport) et aux magasins de station.

- **455 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Réaliser la préparation, l'entretien et la réparation courante des cycles et des vélos à assistance électrique (VAE).
- Bloc 2 : Participer à la vente et la location des matériels et des accessoires de sport.
- CCS (Optionnel) : Réaliser la préparation, l'entretien et la réparation courante des matériels de glisse sur neige.

OBJECTIF FORMATION

- Maîtriser la mécanique cycle
- Diagnostiquer et réparer les Vélos à Assistance Électrique (VAE).
- Accueillir, conseiller et vendre des articles adaptés.
- Gérer un parc de location : réglages de sécurité (normes ISO), contrats et entretien.
- Assurer la tenue marchande des rayons et le suivi des stocks (réception, inventaire).
- Entretenir le matériel de glisse (fartage, affûtage) pour les zones de montage.

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Vendeur-technicien Cycle / VAE
- Skiman / Technicien de glisse
- Loueur de matériel de sport
- Vendeur conseil en articles de sport
- Conseiller technique en magasin spécialisé

PROGRAMME

BLOC 1 : Expertise Technique Cycle & VAE

- Préparation des vélos neufs
- Maintenance du système de freinage
- Réglage de la transmission et diagnostic des systèmes électriques (batteries/moteurs).
- Montage et réparation des roues et pneumatiques.

BLOC 2 : Commerce, Vente et Location

- Techniques de vente conseil
- Gestion du point de location
- Logistique point de vente
- Merchandising : mise en rayon et valorisation des produits.

BLOC 3 (CCS) : Maintenance Glisse sur Neige

- Préparation et entretien des skis alpins, snowboards et skis de fond.
- Fartage (manuel et machine) et affûtage des carres.
- Réglage des fixations selon les normes de sécurité en vigueur (ISO 11088).

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION

anthony.gorius@webacad.fr

06.06.98.66.11

EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

TITRE PROFESSIONNEL – CERTIFICATION NIVEAU CAP NIVEAU 3

L'Employé administratif et d'accueil est le visage et la voix de l'entreprise. Véritable pivot du service, il/elle assure la fluidité des travaux de secrétariat courants et garantit un accueil de haute qualité auprès des visiteurs et collaborateurs. Entre gestion des appels, traitement du courrier et production de documents professionnels sur outils numériques (Cloud, tableurs), ce profil polyvalent facilite le quotidien de la structure par son sens du service et son organisation rigoureuse.

- **455 heures sur 12 mois**
- 4 jours en Entreprise / 1 jours en Centre
- Effectif maximum **20 personnes**
- Présentiel ou distanciel
- **RNCP**

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

Accessible à tous sur dossier

OBJECTIFS RNCP

- Bloc 1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure.
- Bloc 2 : Assurer l'accueil d'une structure.

OBJECTIF FORMATION

- Saisir, présenter et mettre à jour des documents professionnels
- Utiliser des tableurs pour la saisie de données et le suivi administratif.
- Maîtriser les outils collaboratifs numériques
- Gérer l'accueil physique et téléphonique avec une posture de service adaptée.
- Trier, traiter et acheminer le courrier
- Assurer le classement et l'archivage numérique des informations (GED).

FINANCEMENT

- **France Travail** : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) / Collective (POEC)
- **OPCO** : Prise en charge pour les salariés dans le cadre du plan de développement des compétences.
- **Alternance** : Prise en charge par l'employeur si le candidat suit la formation en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Agent administratif / Employé administratif
- Agent d'accueil / Réceptionniste
- Employé de bureau
- Secrétaire d'accueil

PROGRAMME

BLOC 1 : Travaux Administratifs et Numériques

- Bureautique : Perfectionnement sur Word
- Outils collaboratifs : Utilisation de la messagerie, des serveurs distants et de la numérisation.
- Gestion documentaire
- Écrits professionnels

BLOC 2 : Accueil et Relation Clientèle

- Techniques d'accueil physique : Orientation des visiteurs et gestion de l'image de marque.
- Standard téléphonique : Traitement des appels, prise de messages et transfert efficace.
- Recherche d'informations : Répondre aux demandes internes et externes avec réactivité.
- Gestion des priorités : Organiser son travail malgré les interruptions fréquentes.
- Posture professionnelle : Maîtrise de soi en environnement bruyant ou flux tendu.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques/pratiques, démonstrations, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.
- Utilisation d'outils numériques et collaboratifs.
- Démonstrations et travaux pratiques avec des documents écrits, Powerpoints, Plateforme en ligne.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Évaluations continues : Réalisation de projets, tests de compétences en gestion administrative et en communication.
- Mises en situation professionnelles : Simulation de situations de travail pour évaluer la capacité à organiser, gérer et communiquer de manière professionnelle.
- Examen final : Entretien avec un jury composé de professionnels du secteur pour évaluer les compétences acquises et valider le titre.

NOUS CONSULTER POUR LES CONDITIONS
D'ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
stephane.guehrar@webacad.fr

CONTACT ET INSCRIPTION
anthony.gorius@webacad.fr
06.06.98.66.11

WebAcad

CENTRE DE FORMATION À SARREBOURG

CONTACT / INSCRIPTION / RENSEIGNEMENT

Anthony GORIUS

Responsable pédagogique

Tel : 03.54.83.10.90

Mob : 06.06.98.66.11

Mail : anthony.gorius@webacad.fr

SAS WEBACAD

WEBACAD.FR

SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE

SIEGE : 16 RUE DU REBBERG, 57400 SARREBOURG

BUREAU : 15 RUE DE LA GARE, 57400 SARREBOURG

SIRET : 985 163 617 00014 / TVA : FR94 985 163 617

985 163 617 R.C.S. METZ

ACTIVATEUR



FRANCE NUM



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*