

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

CQP CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE RELATION
CLIENTS/ADHÉRENTS



01 74 37 11 08 • inscriptions@excellence-academy.fr • excellence-academy.fr

CONTENU DE LA FORMATION

- **BLOC 1** - Accueillir, informer et/ou transférer en français et en anglais au sein d'une structure cliente dans le cadre d'échanges sur site physique.
- **BLOC 2** - Accueillir, informer et/ou transférer en français et en anglais au sein d'une structure cliente dans le cadre d'échanges à distance.
- **BLOC 3** - Assurer des prestations de services : administratives, logistiques et organisationnelles/événementielles au sein d'une structure cliente.

MODALITÉS

- 245H de formation.
- Un Contrat de professionnalisation avec entreprise d'accueil.
- Un contrat salarié 35H/semaine sur 8 mois.
- Un planning variable (semaine, week-end et jours fériés).
- Délais d'accès : 7 à 30 jours en fonction de la date indiquée.
- Évaluation : Par module, QCM et mise en situation.
Pour le parcours, examen final avec MES, QCM et oraux.
Non compensation des blocs. Validation par bloc possible.
Note minimale par bloc 13/20.

Tarif : sur mesure, veuillez nous consulter.
Entièrement financé par l'employeur.

PRÉREQUIS

- Avoir un pièce d'identité/titre de séjour valide.
- Disponibilité totale en semaine et Week-end et jours férié.
- Être véhiculé(e) ou habiter sur la ligne Filéo (indispensable).
- Horaires décalés (amplitude de 04h00 à 00h00).
- Avoir un casier judiciaire vierge.
- Satisfaire aux différentes épreuves effectuées lors du recrutement.
- Avoir un anglais professionnel.

DÉBOUCHÉS

- Employé.e administratif.ve
- Agent.e d'accueil
- Hôte.tesse d'accueil
- Hôte.tesse volant.e
- Chef.fe Hôte.tesse
- Hospitality manager

OBJECTIF

Développer les compétences professionnelles nécessaires pour assurer des missions d'accueil en entreprise ou en structure cliente, en présentiel et à distance, en français et en anglais, tout en réalisant des activités administratives, logistiques, organisationnelles et de communication interne dans le respect des procédures, de la confidentialité et des standards de qualité de service. **(RNCP39866)** Fin de validité : 28-11-2027

Certificateur : CPNEFP