

# Plan de formation

## Chargé / Chargée d'accueil - Niveau 2

### Le rôle du Chargé / de la Chargée d'accueil

Le Chargé d'accueil garantit l'accueil des clients dans les meilleures conditions et le respect des codes de l'entreprise ou de l'hôtel pour lequel il est employé. Il s'assure que les demandes des clients soient satisfaites et que leur séjour se déroule au mieux.

### 1 Public et prérequis

- **Public allophone** (niveau B2 ou francophone).
- Inscrit-e à **France Travail** (indemnisé-e ou non).
- **Intérêt pour les métiers** de l'Accueil.
- **Aucune expérience préalable requise.**

### 2 Objectifs pédagogiques

Permettre aux apprenant.es d'acquérir les compétences clés pour exercer le métier de chargé.e d'accueil, en environnement professionnel (entreprise, résidence, événementiel).

#### Compétences techniques

- Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique.
- Gérer les plannings, courriers, réservations et espaces d'accueil.
- Traiter les demandes d'information internes et externes.
- Gérer des situations difficiles et imprévues avec professionnalisme.
- Organiser des événements festifs et culturels dans le cadre professionnel.

#### Compétences linguistiques

- Communiquer en anglais en situation d'accueil (présentiel, téléphone, e-mail).
- Rédiger des écrits professionnels efficaces (réclamations, réservations, comptes rendus).
- Utiliser les outils bureautiques et collaboratifs (Google Docs, Excel, Agenda, Canva).

#### Compétences comportementales

- Adopter une posture professionnelle d'excellence.
- Gérer le stress et collaborer en équipe.
- S'adapter à la diversité culturelle des publics accueillis.
- Valoriser ses talents et planifier son travail de manière rigoureuse.

### 3 Durée et tarifs

**Formation entièrement gratuite et rémunérée.**

**Durée totale :** 399 heures

- **En centre (théorie/pratique) : 349h**
- **Immersion tutorée en entreprise : 35h**
- **Préparation et retour d'immersion : 14h**

## 4 Méthodes pédagogiques mobilisées

- **Alternance de cours théoriques et de mises en situation.**
- **Études de cas réels**, simulations filmées, théâtre forum.
- **Accompagnement linguistique ciblé** (français professionnel & anglais).
- **Ateliers collaboratifs**, carnets de suivi, outils numériques adaptés.
- **Immersion tutorée en situation réelle** avec suivi individualisé par un Supercoach.

## 5 Modalités d'évaluation & débouchés

- Évaluations formatives régulières : QCM, mises en situation, auto-évaluations sur Pulse.
- Carnet de suivi digitalisé pendant l'immersion.
- Restitution finale collective et feedback personnalisé.
- **Débouché principal** : Accès à l'emploi direct (CDI/CDD) en entreprise, dans des fonctions d'accueil.

## 6 Modalités d'accessibilité

-  Formation accessible aux personnes en situation de handicap (aménagements possibles sur demande, accessibilité des locaux, adaptation des supports si besoin).

each One est un organisme de formation et de recrutement, qui accompagne les personnes réfugiées et nouveaux arrivants dans leurs parcours d'intégration professionnelle en France. Nous proposons des programmes, en partenariat avec des entreprises, au sein desquels les apprenants sont formés pendant 3 mois pour être recrutés, en contrat CDI ou d'alternance, à l'issue de la formation.

[Cliquez ici](#) pour parcourir toutes nos offres de formation en cours.