

ÊTES-VOUS PRÊT À PASSER LA VALIDATION D' AGENT D'ACCUEIL ?

**Actuellement, 7 personnes sur 10 obtiennent leur Titre de compétence.
Plus vous êtes informé, plus vous augmentez vos chances d'obtenir le Titre de compétence.**

Selon votre expérience, votre histoire, une première orientation est nécessaire afin d'augmenter vos chances de réussite à une épreuve de validation des compétences.

C'est pourquoi nous vous proposons, à travers ce questionnaire, de faire le point sur votre parcours. Si la validation des compétences est adaptée à votre situation, ce questionnaire vous permettra également de choisir les unités de compétences pour lesquelles vous avez le plus de chances de réussir.

Le métier d'agent d'accueil comporte 1 unité de compétence.

QUESTIONS GÉNÉRALES

1. Avez-vous une expérience et/ou une formation dans le métier visé ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous sur les possibilités de formation.*

Si oui :

a) De quand date-t-elle ?

- d'1 an : *la validation est envisageable.*
 + d'1 an : *vérifiez que vos acquis sont toujours d'actualité.*

b) Cette expérience ou formation a-t-elle eu lieu en Belgique ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *la validation est envisageable mais vérifiez si votre façon de faire est semblable à ce qui est pratiqué en Belgique.*

2. Comprenez-vous des consignes en français ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *c'est indispensable pour réussir l'épreuve.*

3. Savez-vous utiliser un agenda électronique, une messagerie électronique ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *c'est indispensable pour réussir l'épreuve.*

4. Pouvez-vous utiliser une base de données ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *il faudra pouvoir la consulter dans l'épreuve de validation.*

5. Travaillez-vous avec ordre et de manière organisée ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *ce sera évalué dans l'épreuve de validation.*

Code métier	Type de document	Version	Page
AGAC	Outil de positionnement	1.0 Doc Officiel	Page 1 sur 2



UNITÉ 1 : ACCUEILLIR LES VISITEURS, EN CE COMPRIS L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE, ET ASSURER LES TÂCHES ADMINISTRATIVES COURANTES

Rappel de la tâche demandée lors de l'épreuve :

Sur base de consignes et de documents reçus préalablement, le candidat devra, dans un environnement professionnel reconstitué, préparer son bureau d'accueil, gérer l'accueil de plusieurs visiteurs et répondre à plusieurs appels téléphoniques. Ces visiteurs et appels téléphoniques présenteront des situations professionnelles classiques nécessitant une utilisation rationnelle d'un central téléphonique ou d'un groupe de postes, ainsi que l'usage de divers outils informatiques (boîte mail, agenda, base de données...). Simultanément, le candidat devra assurer des tâches administratives courantes.

1. Pouvez-vous vous adapter facilement à des interlocuteurs différents, en restant courtois?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *cette capacité sera évaluée dans l'épreuve.*

2. Savez-vous rédiger un accusé de réception suivant un modèle ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *cette tâche sera demandée dans l'épreuve de validation.*

3. Savez-vous gérer facilement des situations imprévues ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *cette capacité sera évaluée au moyen de petites études de cas dans l'épreuve.*

4. Connaissez-vous les principes de base d'une communication téléphonique professionnelle ?

- oui : *la validation est possible.*
 non : *la validation n'est pas envisageable. Renseignez-vous sur les possibilités de formation.*

Pour réussir l'épreuve, vous devez donc pouvoir utiliser un agenda électronique, être capable de faire plusieurs choses en même temps et vous adapter à des situations et à des gens différents, au téléphone et en face à face.

Code métier	Type de document	Version	Page
AGAC	Outil de positionnement	1.0 Doc Officiel	Page 2 sur 2

