

## 1. Intitulé du certificat

**Accueillir les visiteurs, en ce compris l'accueil téléphonique, et assurer les tâches administratives courantes de l'agent d'accueil m/f**

<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine

## 2. Traduction de l'intitulé du certificat

**Onthaalmedewerker (NL) (arial 10 gras)**  
**Empfangsbeauftragten (DE) (arial 10 gras)**  
**Receptionist (EN) (arial 10 gras)**

<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

## 3. Éléments de compétences acquis

Le détenteur du présent certificat est capable de

**Gérer l'accès des clients et visiteurs à l'organisation**

- Identifier les clients / visiteurs et la raison de leur venue
- Appliquer les procédures d'enregistrement propres à l'organisation

**Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs**

- Appliquer les techniques générales d'accueil
- Identifier les activités et compétences des différents services / personnes de l'organisation
- Répondre à la demande exprimée

**Réceptionner, filtrer et distribuer des documents**

- Identifier les différents services / personnes de l'organisation
- Appliquer les procédures de traitement des documents propres à l'organisation

**Réceptionner, filtrer et transférer les appels téléphoniques entrants**

- Utiliser le combiné ou central téléphonique
- Appliquer les techniques générales d'accueil téléphonique
- Identifier le correspondant et l'objet de l'appel
- Identifier les activités et compétences des différents services / personnes de l'organisation
- Appliquer les procédures d'acheminement des appels en interne
- Répondre à la demande exprimée

**Synthétiser et transmettre des messages**

- Restituer les éléments pertinents d'un message oralement, à l'aide de l'outil informatique ou par écrit
- Appliquer les procédures de transmission des messages propres à l'organisation

**Exécuter des tâches administratives courantes selon les consignes reçues**

- Encoder des données à l'aide de l'outil informatique ou par écrit
- Exécuter les diverses opérations liées au traitement des documents
- Préparer l'expédition du courrier

## 4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique.

L'agent(e) d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs ou les interlocuteurs téléphoniques en utilisant les techniques d'information et de communication.

L'agent(e) d'accueil peut aussi exécuter des tâches administratives courantes, en utilisant divers outils bureautiques.

<sup>(1)</sup> Rubrique facultative

**<sup>(\*)</sup> Note explicative**

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.

© Union européenne, 2002-2020

5. Base officielle du certificat	
<p><b>Nom et statut de l'organisme certificateur</b>            Consortium de validation des compétences, service public            Rue de Stalle 67            1180 Bruxelles            Belgique            Tel : 00.32.2.371.74.40  <a href="http://www.validationdescompetences.be">www.validationdescompetences.be</a></p>	<p><b>Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur</b>            Les gouvernements de la Région wallonne, de la communauté française et de la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale</p>
<p><b>Niveau du certificat</b>            Niveau 3 du CFC et du CEC(EQF)</p>	<p><b>Système de notation / conditions d'octroi</b>            Évaluation binaire « réussi / non réussi » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve.</p>
<p><b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b>            §4 Le Titre de compétence donne droit à l'accès aux formations organisées au sein des établissements de l'Enseignement de Promotion Sociale ainsi que des centres de formation des Entités, du Forem et de « Bruxelles Formation », lorsque les compétences visées par le Titre constituent une condition d'accès à ces formations, conformément aux règles en vigueur au sein de ces institutions. Le Titre de compétence donne lieu à la prise en compte automatique des compétences validées pour l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par les Communauté française conformément aux dispositions du décret du Conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de Promotion Sociale, et sous réserve des conditions de durée de validité prévues, dans le cadre du cursus scolaire, pour certaines compétences.</p>	<p><b>Accords internationaux</b></p>
<p><b>Base légale</b>            Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (21 mars 2019)</p>	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
École/centre de formation		h/sem
Apprentissage en contexte professionnel	100%	La durée de l'épreuve de validation est de <b>2 h 30</b>
Apprentissage non formel validé		
<b>Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme</b>		h/sem

**Niveau d'entrée requis**

**Information complémentaire**

[www.europass.eu](http://www.europass.eu)

[www.validationdescompetences.be](http://www.validationdescompetences.be)