

GEIQ
ACCUEIL

Bienvenue!



Livret d'accueil



Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification

Le GEIQ est un groupement d'employeurs dont la vocation première est d'organiser des parcours de professionnalisation et d'insertion.

Le salarié entre en contrat professionnel alternant formation et travail en entreprise pour une durée de 6 mois.

À l'issue de son parcours au sein du GEIQ Accueil, le salarié peut intégrer en contrat durable l'entreprise adhérente ou le Groupement d'Employeurs Accueil de sa région (GE).

Les avantages pour les salariés et les entreprises sont multiples :



Salariés

- ☒ Formation qualifiante.
- ☒ Formation rémunérée.
- ☒ Insertion dans l'emploi via l'alternance.
- ☒ Contrat de 35 heures par semaine d'une durée d'un an.
- ☒ Qualification reconnue.
- ☒ Suivi trimestriel individuel et personnalisé avec un Tuteur.



Entreprises

- ☒ Recrutement encadré et facilité.
- ☒ Suivi trimestriel individuel et personnalisé avec un Tuteur.
- ☒ Mise à disposition des plannings de formation et d'entreprise.
- ☒ Garantie d'un faible turn over avec un contrat de 35 heures par semaine.



Le GEIQ Accueil rassemble un collectif d'entreprises spécialisées dans la prestation de services.

Nos missions

Le GEIQ organise des parcours d'insertion et de qualification auprès de personnes en difficulté d'insertion professionnelle, peu ou pas qualifiées et / ou en recherche d'emploi.

Ainsi, notre mission principale est de favoriser l'insertion vers un emploi durable en tant que chargé(e) d'accueil au sein d'une entreprise

Nos engagements

Candidat au GEIQ ? Vous serez reçu(e) au cours d'une session de recrutement lors de laquelle vous recevrez toutes les informations nécessaires sur les formations que nous organisons.

Une fois votre recrutement validé, un tutorat social est mis à votre disposition. Ce tutorat a pour objectif d'identifier les difficultés potentielles liées à l'emploi et favoriser votre intégration au sein du GEIQ Accueil.

A travers ses formations qualifiantes, le GEIQ Accueil accompagne chacun de ses salariés pour qu'ils deviennent des professionnels de l'accueil.

Salarié au GEIQ ? Vous signez un contrat de professionnalisation de 35 heures par semaine. Pendant 6 mois, vous alliez apprentissage du métier et immersion professionnelle au sein d'une entreprise adhérente.



Les entreprises adhérentes du GEIQ Accueil

City one Accueil propose une gamme de services allant de l'accueil physique et téléphonique à la gestion de multiples tâches annexes.



City one Field Marketing a la vocation de faciliter le lien entre le consommateur et les marques, afin de promouvoir les nouveaux produits ou services, ainsi que d'animer et stimuler les ventes.



City One Events est présent sur les activités des différents événements : congrès, salons, séminaires, soirées, road show, lancements de produit, soirées presse, avant-première etc.



City One Accueil Passager est présent sur les activités d'accueil, d'orientation et d'accompagnement des passagers sur les deux grands aéroports parisiens et en gares SNCF.



City Junior assure les prestations de services d'accompagnement et d'animation Junior & Cie et TGV Family.



Phone Régie Propose une gamme de services allant de l'accueil physique et téléphonique à la gestion de nombreux services annexes.





Nos partenaires au sein du GEIQ Accueil

Nos partenaires et adhérents s'engagent à recruter, former et pérenniser les parcours professionnels des chargé(e)s d'accueil.





Le Certificat de **Qualification Professionnelle** (CQP)

Le CQP de Chargé(e) d'Accueil, une certification reconnue par l'Etat.

La formation dispensée englobe des modules dont la maîtrise est indispensable pour exercer au mieux le métier de chargé(e) d'accueil :



Les enjeux du métier :

- Véhiculer l'image positive de l'entreprise dans laquelle il ou elle exerce.
- Être en mesure de satisfaire les clients en internes comme à l'externe.

Les fonctions du métier de chargé(e) d'accueil s'articulent autour de deux activités principales :

Activité 1 : Accueillir, orienter et informer les personnes à la borne d'accueil et gérer le standard téléphonique de la structure.

Activité 2 : Réaliser les tâches administratives et logistiques annexes.

Ces activités se concentrent sur **des appuis** :

- ✓ Maîtrise des langues (Français et Anglais).
- ✓ Maîtrise des outils bureautiques (Pack Office) et Internet.
- ✓ Maîtrise de la communication aux exigences du métier de l'accueil.
- ✓ Culture générale.

Les formations dispensées par le GEIQ Accueil débouchent sur l'obtention d'une Certification de Qualification Professionnelle de Chargé(e) d'Accueil (CQP).





Les spécificités du **contrat de travail du** GEIQ Accueil

Une fois recruté(e) vous devenez salarié(e) du GEIQ Accueil à temps plein.
Le contrat de professionnalisation est sur la base de 35 heures, sur une période de 6 mois.



Vous êtes rémunéré(e) au SMIC horaire et vos conditions sont identiques à celles des salarié(e)s embauché(e)s directement par l'entreprise (Convention Collective des Prestataires de Services n°3301).

Vous êtes sur un rythme d'alternance. Vous êtes à temps partiel ou alternez votre présence en cours et en entreprise de semaine en semaine.

Les heures de formation et en entreprise sont fixes.
Les obligations à l'obtention du CQP :



- ✓ Avoir suivi tous les modules de formation.
- ✓ Avoir passé les évaluations.
- ✓ Avoir passé sa soutenance devant le jury.



Les engagements du (de la) salarié(e) & du GEIQ Accueil

Le GEIQ Accueil s'engage auprès du (de la) salarié(e) à :

Tout salarié du GEIQ Accueil pourra prétendre à :

- Un encadrement par un tuteur en entreprise.
- Un suivi de parcours personnalisé.
- Un « livret tuteur » pour faire le lien entre le GEIQ Accueil – entreprise adhérente – Excellence Academy.
- Des interlocuteurs à l'écoute.
- Recevoir une formation de qualité.
- Se voir proposer des solutions et un appui en cas de difficulté.

Vis-à-vis de notre entreprise adhérente, le (la) salarié(e) s'engage à

- Respecter les conditions du / des postes d'affectation et le port de la tenue.
- Suivre les recommandations des managers.
- Offrir une prestation de qualité auprès des entreprises clientes.
- Effectuer dans les temps les démarches indispensables (prise de poste, prévenir en cas de retard ou absence...).

Vis-à-vis d'EXCELLENCE ACADEMY, le (la) salarié(e) s'engage à

- Emarger à chaque cours.
- Suivre les cours avec attention et assiduité.
- Respecter les formateurs et responsables de la formation.
- Assister aux éventuels entretiens.
- Être ponctuel(le), en tenue professionnelle, même en formation.

Vis-à-vis du GEIQ Accueil, le (la) salarié(e) s'engage à

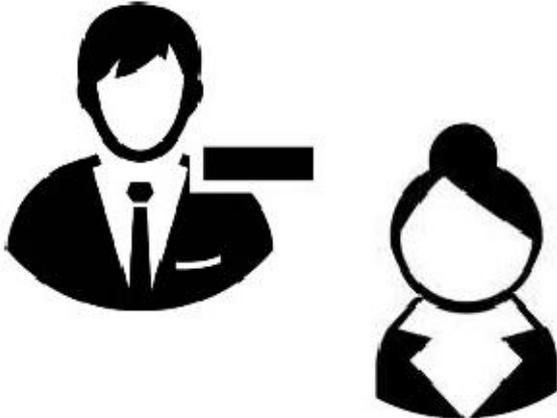
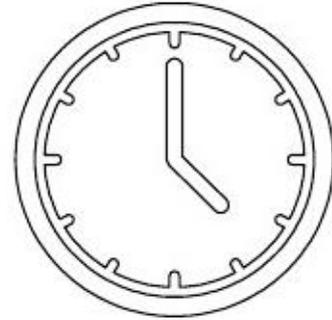
- Respecter les conditions de son contrat de travail.
- Contacter le GEIQ Accueil en cas de problème ou de situation particulière (arrêt de travail, accident, incident...).
- Envoyer tous les justificatifs dans les temps impartis.
- Se rendre aux entretiens managériaux et tutoraux.
- Assurer une prestation de qualité en entreprise comme en formation.



Les exigences du (de la) chargé(e) d'accueil

Les prérequis du poste

- Ponctualité, assiduité.
- Bonne présentation.
- Excellent relationnel.
- Sourire.
- Bonne expression orale.
- Bonne rédaction (documents ou e-mails).

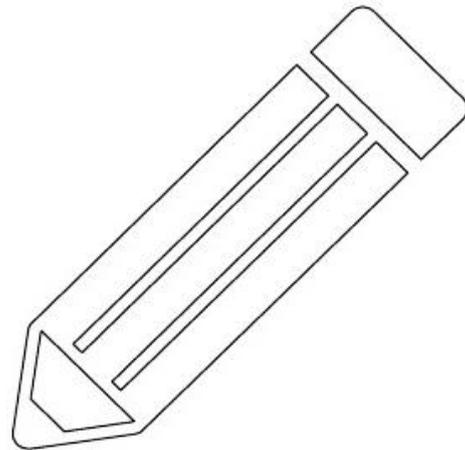


La présentation

- Port d'un uniforme type tailleur validé par le client.
- Maquillage sobre et apparent.
- Femmes – Cheveux attachés ou courts.
- Hommes – Cheveux courts et classiques, barbe uniforme et taillée.

Les exigences du poste

- Assiduité.
- Ponctualité.
- Excellente présentation.
- Respect des procédures.
- Maîtrise des savoir-faire techniques.
- Maîtrise des comportements attendus.



Les exigences du métier de chargé(e) d'accueil

En plus des prérequis inhérents au métier de chargé(e) d'accueil, les salariés ont le devoir de respecter les règles de bienséance propres aux valeurs de City One. Courtoisie, respect et bienveillance sont de mise pour manifester l'envie d'accueillir et d'aider.

Concrètement, vous devez bien présenter, adopter une attitude positive et disponible sans oublier de sourire. En toutes circonstances vous devez saluer le client et lui offrir vos services.

A titre d'exemple, il vous est demandé de faire savoir votre savoir-être comme votre savoir-faire. Lorsque la situation le permet et dès lors que vous disposez du nom du client (carte de visite ou d'identité, badge...), privilégiez la personnalisation de la relation. De même, quand vous êtes en poste, votre téléphone est en veille et rangé dans votre vestiaire ; bien sûr, vous proscrivez le chewing-gum. Vous représentez l'image de l'entreprise.

Les engagements du (de la) chargé(e) d'accueil

Les chargé(e)s d'accueil recruté(e)s pendant leur année de contrat professionnel à temps plein se doivent d'être irréprochables. Ils et elles sont les acteurs et actrices du service de prestation de City One et doivent se conformer aux exigences d'une activité salariée.

City One est signataire du référentiel « Accueil et Relation Client, Aéroports de Paris ». Le référentiel est un dispositif de contrôle des opérationnel(le)s.

En pratique il s'agit d'une évaluation de satisfaction. Si le contrôle est positif, il ne sera pas nécessaire de réajuster la prestation. En revanche, s'il est négatif, le référentiel prévoit d'imputer des pénalités financières à l'entreprise en charge de la formation, City One en l'occurrence.

Par exemple en cas de :

- Non-respect de l'environnement.
- Retard dans la prise de poste.
- Insuffisance sur le plan de l'hygiène et / ou de la sécurité.
- Non-présentation de la carte professionnelle.
- Non-respect des consignes d'exploitation.



Les missions du chargé(e) d'accueil

Le personnel d'accueil effectue les missions suivantes :

- ☑ **Fermeture et ouverture des locaux** : ouvrir les portes et allumer les lumières.
- ☑ **Gestion des emails** - trier, filtrer, répondre et transférer les emails
- ☑ **Vérification de l'identité** : récupérer les pièces d'identité, les stocker et remettre leurs badges aux visiteurs.
- ☑ **Accueil physique** : accueillir, renseigner et orienter les personnes arrivant sur le site.
- ☑ **Accueil téléphonique** : accueillir, renseigner, filtrer et orienter les appels.
- ☑ **Gestion du courrier** : classer, envoyer, réceptionner et distribuer.
- ☑ **Gestion des plis et colis** : réceptionner, lister, stocker et envoyer des plis.

Les missions complémentaires peuvent varier en fonction du site, des besoins et des attentes du client :

- ☑ **Gestion des salles de réunion** : réserver, accompagner et installer les visiteurs, leur proposer des boissons.
- ☑ **Accompagnement** : accompagner les visiteurs vers des salles ou les bureaux où l'accès est restreint.
- ☑ **Organisation de voyages** : préparer les déplacements des salariés (réservations, suivi, assistance, réservation taxis...).
- ☑ **Organisation de déjeuners** : réservation de restaurant ou de traiteur.
- ☑ **Gestion des notes de frais** : récupérer, lister et stocker les notes de frais des salariés.

