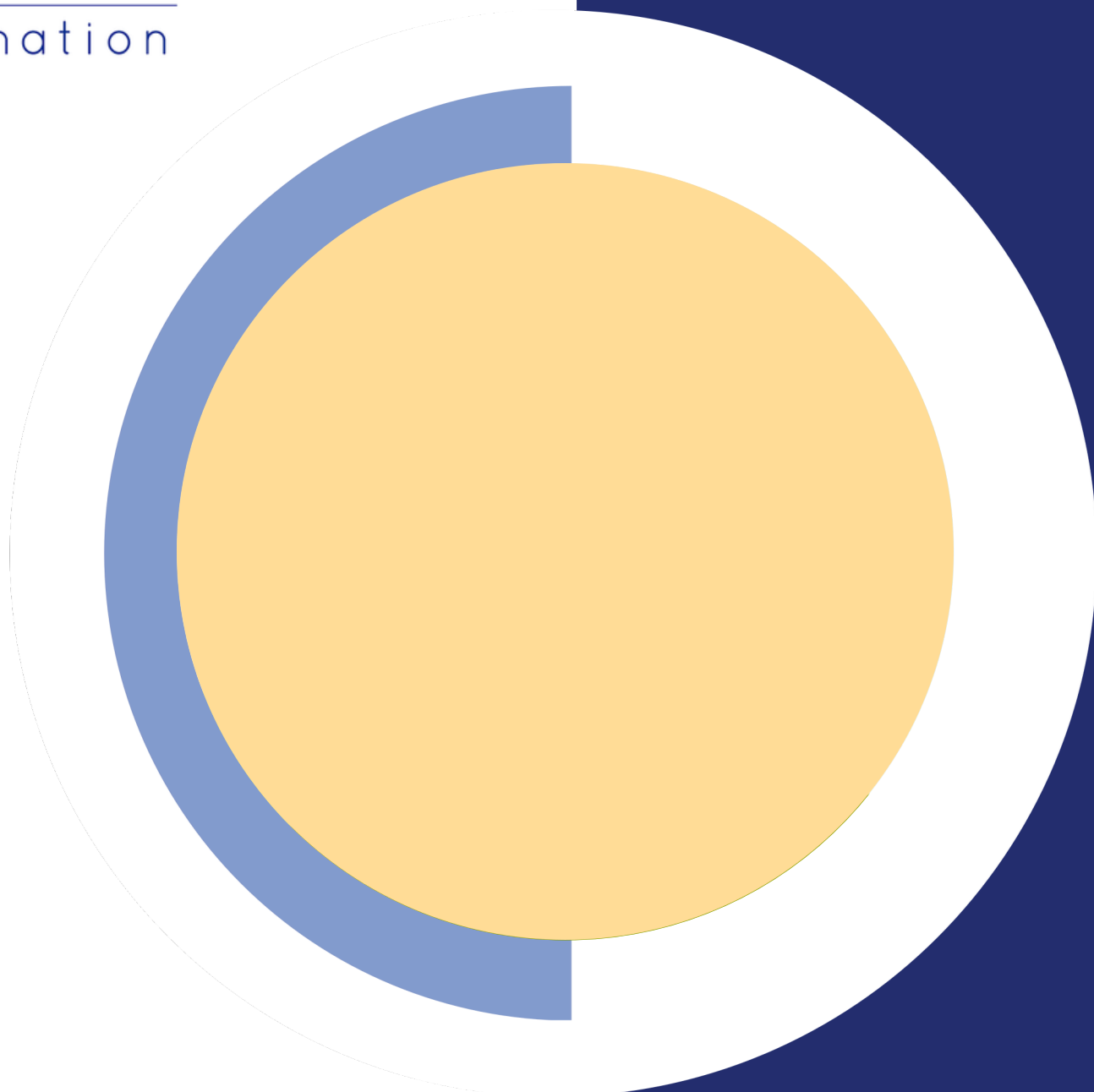




Formation

**Titre professionnel -
Chargé d'accueil et de
gestion administrative**



Formation

TP CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Pourquoi suivre cette formation ?

Le titulaire du Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative contribue au bon fonctionnement d'une structure. Il ou elle accueille et renseigne les visiteurs, assure le suivi administratif, organise les documents et facilite la circulation des informations selon les procédures.

Cette formation vous permet d'acquérir les compétences attendues pour exercer un métier polyvalent de qualité, au cœur de l'accueil, de l'organisation et de la gestion administrative.

Compétences attestées

- Assurer l'accueil et la communication avec les usagers ou clients
- Gérer les tâches administratives courantes
- Produire et suivre les documents professionnels
- Organiser l'activité et assurer son suivi
- Contribuer à la qualité de service et au bon fonctionnement de la structure

Débouchés

- Secrétaire administratif
- Secrétaire polyvalent
- Assistant.e administratif
- Assistant.e d'équipe
- Assistant.e d'entreprise

Passerelles

- BTS ATI – assistance technique d'ingénieur
- BTS support à l'action managériale
- BTS gestion de la PME

Prérequis et prérequis techniques

- Savoir lire, écrire et parler en langue française
- Maîtriser les 4 opérations de bases (additionner, soustraire, diviser, multiplier)
- Savoir utiliser les outils informatiques
- Avoir une connexion internet

Général

En ligne

Tarif : 3500 €

Code RNCP : RNCP41239

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date d'échéance de l'enregistrement : 30-09-2030

Public

Personne souhaitant se former pour :

- un premier emploi
- une reconversion professionnelle
- une montée en compétence

CPF

France Travail

OPCO

1 à 10 fois

Délais & Inscription

Inscription toute l'année. Délais : 14 jours ouvrables.

Pour vous inscrire, rendez-vous sur formasynergie.fr

[Contactez-nous](#)

Une formation en ligne & interactive

Vous disposerez d'un accès personnel à la plateforme d'apprentissage en ligne 24/7 depuis un ordinateur, tablette ou mobile.



Les contenus de cours : cours en ligne mis à jour régulièrement, vidéos et audios de cours consultables en ligne.



Les exercices d'évaluation : Exercices en ligne, quiz, évaluations en cours de formation

Les + de la formation



Référent de
formation dédié



Cours collectifs avec
un formateur expert



Inscription
toute l'année



Formation
certifiante

Zoom métier

Mission : Organisation et suivi administratif



Le titulaire du Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative participe à la gestion quotidienne des activités d'une structure. Il ou elle assure le traitement des dossiers, met à jour les informations, prépare les documents nécessaires et veille au suivi des tâches administratives.

Avec rigueur et méthode, il ou elle contribue à la bonne organisation des services, au respect des délais et à la fiabilité des informations, tout en facilitant le travail des différents interlocuteurs.

Accessibilité

Les personnes en situation de handicap sont priées de nous consulter, pour évaluer ensemble un dispositif adapté.



CCP 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure

Objectif pédagogique : Développer une communication professionnelle adaptée à différents publics et situations d'accueil, et maîtriser les outils numériques de travail.

- Techniques d'accueil et de communication
- Gestion des situations difficiles
- Communication écrite et diffusion de l'information
- Outils numériques et communication digitale
- Analyse de situation et adaptation professionnelle
- Travail en équipe et interactions professionnelles

CCP 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

Objectif pédagogique : Maîtriser les opérations administratives courantes et le suivi de l'activité d'une structure.

- Organisation administrative et gestion du temps
- Gestion documentaire et suivi de dossiers
- Production d'écrits professionnels et commerciaux
- Gestion des réclamations clients
- Soutien au pilotage de l'activité
- Gestion des stocks et des fournitures
- Relance des impayés
- Outils numériques et bureautiques
- Adaptation et montée en compétences
- Veille professionnelle et amélioration continue

Détail des classes collectives

- Présentation du titre, objectifs, modalités, attendus, contrat pédagogique, prise en main Moodle et Google, posture de l'apprenant (autonomie, apprendre à apprendre) et teambuilding
- Sécurité et réglementation de l'accueil : badges, registre, accès, évacuation...
- Accueil et communication : identifier la demande, reformuler, gérer les transferts et mises en attente, donner une information claire, formules de politesse et vocabulaire administratif courant
- Communication adaptée : bases de la communication, langage FALC, chiens d'assistance et recours à un tiers aidant
- Accueil des personnes en situation de handicap : initiation LSF, posture et prise en compte, parlé complété, outils pour les personnes malvoyantes (lecteurs d'écran + signalisation), analyse de cas et mise en pratique
- Communication en anglais : compréhension et émission de messages simples, orientation et renseignement d'un interlocuteur non francophone, mise en situation opérationnelle avec transmission d'information (français écrit)
- Développer son intelligence émotionnelle : gestion émotion, connaissance de soi, altruisme et empathie
- Technique et outils de la communication non violente (CNV)
- Adopter une attitude adéquate face au problème rencontré
- Protocole d'évacuation : rappel des fondamentaux, mise en situation et analyse de cas
- Rôles, limites, missions et obligations du chargé d'accueil et de gestion, posture du CADGA et travail avec des corps de métiers variés
- Environnement de l'entreprise : services, collaborateurs, égalité professionnelle, mixité et diversité, réglementations spécifiques, clients et fournisseurs
- Partenaires de l'entreprise : partenaires financiers et institutionnels, outils pour les identifier et e-reputation de l'entreprise
- Communication professionnelle : personnalisation de la communication, adaptation à l'interlocuteur, communication multi-canal (messagerie instantanée, email, téléphone), registre d'appel et registre visiteurs
- Messagerie électronique professionnelle : organisation de la boîte mail, gestion des mails entrants / sortants, pièces jointes et règles d'écriture
- Bureautique – Word et Google Doc : bases, normes typographiques, mise en forme d'objets et d'images, publipostage, fonctions avancées, travail et mises en situation
- Bureautique – Excel et Google Sheet : bases, travail et mises en situation
- Présentation et outils de PAO : bases de PowerPoint, fondamentaux du design, préparation et animation d'une présentation, Canva et Gamma
- Organisation professionnelle : organiser et planifier ses tâches et missions, organisation opérationnelle et administrative
- Gestion administrative : conception et rédaction de documents professionnels, gestion des dossiers RH et bulletins de salaires, classement et archivage
- Suivi de l'activité et gestion commerciale : suivi et analyse de la performance, tableaux de suivi, gestion des réclamations, devis, factures, contrats, documents, fournitures et commandes
- Culture professionnelle et insertion : cadre de travail, débouchés professionnels, insertion professionnelle, poursuite d'études, lieux de travail et accompagnement CV
- Compétences numériques : cybersécurité, recherche d'information, gestion documentaire, IA et automatisation
- Accompagnement et préparation : suivi de l'évolution dans le parcours et le travail, prévention des ruptures ou essoufflement, tutorat, avancement du Dossier Pro, accompagnement sur les difficultés, révisions, entraînement et préparation à l'examen blanc

MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

1. Certificateur et certification

- **Certificateur** : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
- **Certification** : RNCP 441239 - TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

2. Modalités d'évaluation

- **Mise en situation professionnelle : 02 h 25 min**

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive :

- **1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45)**

À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.

- **2ème partie : mise en situation orale (durée 40 minutes dont 10 minutes de préparation)**

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 minutes pour :

- accueillir un visiteur et un collaborateur,
- traiter deux appels téléphoniques,
- rédiger des messages à partir de notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et les transmettre, via le canal de communication approprié.

- **Entretien technique : 00 h 10 min**

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».

- **Questionnement à partir de production(s) : 00 h 10 min**

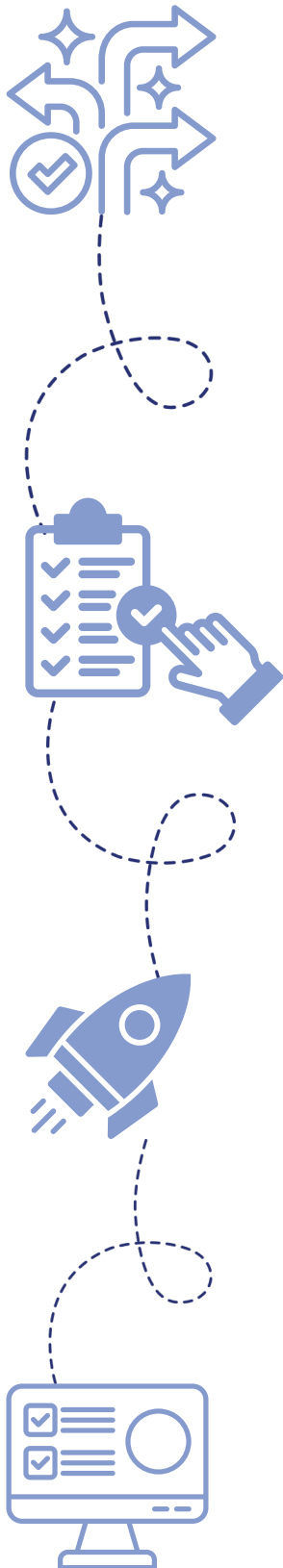
Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".

- **Entretien final : 00 h 15 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

- **Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min**



Étape 1 : le choix de votre parcours

Un conseiller de formation vous contacte, et vous guide au mieux dans votre choix de parcours

C'est la première communication, soyez vous-même, il n'y a pas de limites à votre projet ! Faites part de toutes vos envies à votre conseiller et comptez sur lui pour vous trouver la formation qui vous convient et mener à bien votre projet.

Étape 2 : l'inscription

Vous avez choisi votre parcours, c'est l'heure de votre inscription

Votre conseiller vous accompagnera pas à pas tout au long du processus d'inscription et de financement pour vous faciliter la tâche !

Cela ne prend que quelques minutes et l'inscription est parfaitement sécurisée !

Étape 3 : le démarrage de la formation

Le début d'une belle aventure à vos côtés

Un rendez-vous découverte est mis en place avec votre coach attitré avant de commencer votre formation. Ce RDV vous permet de découvrir la plateforme ainsi que le déroulement de votre formation.

Étape 4 : votre bilan pédagogique

Félicitations ! Vous avez terminé votre parcours de formation.

Recevez l'attestation de compétences, faites le point avec votre coach et inscrivez-vous à la certification.

Vous êtes prêt à gravir les échelons !

Nos solutions de financement



CPF, prise en charge jusqu'à 100%

Si vous êtes en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle, vous pouvez mobiliser votre CPF pour financer votre formation dans la limite de vos droits.



Une financement simplifié.

Pour les financements avec vos fonds propres, vous pouvez bénéficier de facilités de paiement. Maîtrisez le coût de votre formation en la finançant en 1 à 10 fois.



France Travail, prise en charge jusqu'à 100%

Pour votre recherche d'emploi ou votre reconversion professionnelle, France Travail peut financer votre formation.

INCLUS DANS LA FORMULES

- Coaching individuel avec un coach dédié
- Cours collectifs avec un formateur expert
- Application disponible sur Store (téléphone, tablette...)
- Certification enregistrée chez France Compétences

Formule Premium

3500 €

- **3 rdv** de coaching individuel + échanges sur demande
- **57** cours collectifs de **3h30** avec un formateur expert

Notre équipe est à votre écoute !

Nos formations peuvent bénéficier d'aides
au financement. Notre équipe vous accompagne
dans les démarches.

Orgaly.fr