



Titre professionnel de Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative

Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion de niveau 4

RNCP41239 - Formacode 35015 - 35035 - 35071

Date de début de validité du titre 01/10/2025 - Date de fin 30/09/2030

Mis à jour le 10/10/2025

Objectifs de la formation :

- ✓ Assurer les activités d'accueil d'une structure
- ✓ Gérer les activités administratives d'une structure

Durée : 882h (378h en formation et 504h en entreprise) - 6 mois (2 jours au centre et 3 jours en entreprise)

Déclaration d'activité : 11770628077

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

UAI : 0772986C

Prérequis :

Connaissances des fonctionnalités de base des outils bureautiques, un bon niveau d'expression orale et écrite, de l'aisance relationnelle, la capacité d'adaptation, d'organisation, de la rigueur et de la discrétion.

Méthodes pédagogiques :

Support et matériel fournis, salle de formation équipée de pc, d'écran, de paperboards, d'une salle de ressources Exercices, cas pratiques, quizz et évaluations proposés durant la formation. Stage d'un mois en entreprise.

Moyens d'évaluation des acquis :

Cas pratique, exercice, QCM,

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

1. Assurer l'accueil physique et téléphonique

- ✓ Accueillir, renseigner, orienter
- ✓ Adapter sa posture et sa communication
- ✓ Respecter les règles de confidentialité
- ✓ Respecter les délais dans la transmission des informations

2. Gérer des situations complexes à l'accueil

- ✓ Identifier les besoins et attentes des interlocuteurs
- ✓ Décoder la communication non verbale
- ✓ Pratiquer l'écoute active
- ✓ Mettre en œuvre des techniques de gestion de conflits

3. Traiter les flux d'information internes et externes

- ✓ Trier et prioriser les messages et informations en fonction de leur importance
- ✓ Diffuser les informations aux services concernés de manière structurée
- ✓ Adopter des pratiques écoresponsables au quotidien
- ✓ Adapter les procédures relatives au RGPD

Public concerné : Toutes personnes intéressées par les métiers de l'accueil et du secrétariat. Les futurs assistants administratifs ou chargés d'accueil. Les salariés en reconversion professionnelle intéressés par le secteur administratif.

Tarif : 3000€ net de taxe
gratuit pour l'apprenti (prise en charge par l'OPCO de l'employeur)

Modalités et délais d'accès :

Un entretien et des tests seront effectués avant l'entrée en formation pour évaluer le niveau de l'apprenant.

Délai d'accès à la formation : en fonction du calendrier qui sera remis à l'apprenant

Modalités de suivi et d'évaluation :

Examens finaux : épreuves écrites et orales

Soutenance d'un dossier professionnel

Étude de cas

Évaluation des pratiques en entreprise

Les deux blocs doivent être validés pour l'obtention du titre.

Lieu :

Le centre PS FORMATIONS est au 17, rue

Danielle Casanova – 77130 Montereau

Accès aux locaux adaptés aux personnes à mobilités réduites. Possibilité d'adapter la formation aux personnes porteuses d'un handicap. Nous contacter avant pour la prise en charge.

Contact :

Jacqueline Tamas – 06 18 84 65 35

contact@ps-formations.com

Edwige Honsou : référente handicap

Formatrice :

Jacqueline Tamas – plus de 20 années d'expériences professionnelles dans la Bureautique, l'Informatique et la gestion administrative. Diplômée en Management de PME.

Module 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

4. Prendre en charge les activités administratives courantes

- ✓ Rédiger des écrits professionnels courants selon les normes et usages professionnels
- ✓ Gérer son temps, organiser son travail et prioriser les tâches pour répondre aux besoins urgents
- ✓ Gérer des situations imprévues et être proactif

S'adapter aux évolutions des outils numériques

5. Assurer le traitement administratif des dossiers

- ✓ Constituer et faire le suivi des dossiers
- ✓ Analyser les éléments des dossiers et vérifier leur conformité
- ✓ Traiter les demandes et les commandes en conformité avec les CGV
- ✓ Gérer le suivi des demandes et des commandes
- ✓ Préparer des rapports et des synthèses

6. Traiter les réclamations courantes

- ✓ Apporter une réponse à une réclamation
- ✓ Mettre en place les actions correctives
- ✓ Préparer les rapports de suivi pour informer la direction et les parties prenantes
- ✓ Rendre compte dans les délais

Compétences transversales

- ✓ Communiquer
- ✓ Respecter des règles et des procédures (RGDP)
- ✓ Utiliser les environnements numériques
- ✓ Informatique et Bureautique
- ✓ Sécurisation du parcours formation

Débouchés possibles : Assistant administratif, Secrétaire administratif, chargé d'accueil, Secrétaire d'accueil

Possibilité de poursuite d'étude : BAC PRO Gestion-administration, BTS support de l'Action Managériale, BTS Gestion de la PME, BTS Gestion administrative, BT/BUT Assistant de Direction, Formation accessible par la voie de l'apprentissage

Taux d'insertion professionnelle :%

Taux de poursuite d'étude :%

Taux d'interruption de parcours :%

Taux de satisfait :%

Taux d'échec :%