



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 : 640h - 500h en Blended Learning
(200h distanciel, 250h e-learning, 50h présentiel), (140h de stage en entreprise)

Déclaration d'activité :

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 77 06280 77.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

Prérequis :

Connaissances des fonctionnalités de base des outils bureautiques, une bonne maîtrise du français oral et écrit, de l'aisance relationnelle, la capacité d'adaptation, d'organisation, de la rigueur et de la discrétion.

Méthodes pédagogiques :

Formation en Blended Learning : 40% distanciel synchrone (ateliers pratiques animés par un formateur via Zoom, suivi personnalisé), 50% e-learning (via Notion, eforma, accessible 24h/24, supports vidéo, contenus interactifs, Quiz à la fin de chaque module), 10% présentiel (mise en situation, examen blanc et examen final),

Moyens d'évaluation des acquis :

Cas pratique, exercice, QCM, examen final

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 : 8000€ net / plusieurs financements possible

Modalités et délais d'accès :

Inscription possible tout au long de l'année, entretien de positionnement avant l'entrée en formation, expliquer sa motivation et son projet professionnel.

Modalités de suivi et d'évaluation :

Quiz à la fin de chaque module pour valider les connaissances acquises, test de positionnement initial et final pour mesurer l'évolution du stagiaire, suivi des résultats et historique des modules accessibles à tout moment sur la plateforme.

Modalité technique :

Avoir un pc équipé de micro et de caméra avec une bonne connexion Internet, et le pack office installé (Word, Excel, PowerPoint)

Accessibilité PSH :

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap (PSH). Edwige Honsou, notre référente handicap est chargée d'étudier avec chaque apprenant concerné les aménagements pédagogiques adaptés à leurs besoins.

Contact :

Jacqueline Tamas – 06 18 84 65 35
contact@ps-formations.com



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

- ✓ Respecter des règles et des procédures (RGDP)
- ✓ Utiliser les environnements numériques
- ✓ 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 :%

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.