



TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE



OBJECTIFS

Le titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative forme des professionnels polyvalents, capables d'assurer un accueil de qualité et de prendre en charge la gestion administrative courante d'une structure.

Compétences visées :

CCP1: Assurer les activités d'accueil d'une structure

- Assurer l'accueil physique et téléphonique,
- Gérer des situations complexes à l'accueil,
- Traiter les flux d'information internes et externes.

CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure

- Prendre en charge les activités administratives courantes,
- Assurer le traitement administratif des dossiers,
- Traiter les réclamations courantes.

CONTENU

Module 1 – Assurer l'accueil physique et téléphonique

Techniques d'accueil physique, téléphonique et multicanal
Communication professionnelle, posture d'accueil, image de la structure
Accueil inclusif et prise en compte des situations de handicap
Traçabilité des interactions

Module 2 – Gérer des situations complexes à l'accueil

Analyse des besoins et des situations sensibles
Techniques de gestion des conflits et de communication adaptée
Sécurité et procédures d'urgence

Module 3 – Traiter les flux d'information internes et externes

Gestion des messageries professionnelles et traitement du courrier
Rédaction des écrits professionnels courants
Transmission, archivage et traçabilité des documents

Module 4 – Prendre en charge les activités administratives courantes

Organisation des réunions et gestion des agendas et des plannings
Numérisation, classement et archivage des documents
Gestion des fournitures et commandes

Module 5 – Assurer le traitement administratif des dossiers

Constitution et suivi de dossiers administratifs
Gestion des demandes, commandes et relances
Traçabilité des échanges et gestion de l'information

Module 6 – Traiter les réclamations courantes

Recueil et analyse des réclamations courantes et des litiges de premier niveau
Mise en œuvre d'actions correctives
Traçabilité et suivi des réclamations

Compétences transversales intégrées tout au long du parcours

- Communiquer dans un contexte professionnel
- Mobiliser les environnements numériques et collaboratifs
- Respecter la confidentialité et le RGPD
- Adopter des pratiques écoresponsables

Possibilité de suivre et/ou de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

PRÉ-REQUIS

Maîtrise de langue française (écrit et oral) Niveau de base en Excel et Word exigé

PUBLIC

Tout public

DURÉE INDICATIVE

750 heures dont
540 h en centre et 210 h en entreprise.

DÉLAI D'ACCÈS

4 sessions par an.
Clôture des inscriptions 1 mois avant le début de formation.

TARIF

7560 euros

FINANCEMENT

CPF
Financement individuel
Fonds publics, France Travail ou Région, sous réserve d'éligibilité
Plan de développement des compétences

MODALITÉ D'ADMISSION

Après entretien
Après test

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques
Formation hybride : alternance de travaux en distanciel et de travaux en groupe en présentiel, théoriques et pratiques

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (Bac général, technologique ou Professionnel)

SERVICE VALIDEUR

Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

VALIDATION

Titre professionnel de niveau européen 4

MODALITÉS D'ÉVALUATION



Epreuves en cours et /ou fin de formation
Epreuve orale avec un jury
Dossier professionnel
Epreuve pour chaque bloc de compétences
La certification peut être obtenue en totalité
ou partiellement, par bloc de compétences

ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap est disponible pour
étudier les conditions d'accès à la formation.

A NOTER

Modules de formation complémentaires sur
notre plateforme e-greta CFA

POUR ALLER PLUS LOIN

DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS

Assistant administratif
Secrétaire administratif
Chargé d'accueil
Secrétaire d'accueil

Contacts

Decouvrez d'autres débouchés sur onisep.fr
<https://www.onisep.fr/>

GRETA ARDECHE DROME

Site de Privas

Maison des associations
NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE
07000 PRIVAS

GRETA Ardèche Drôme
TAUX DE SATISFACTION
Tél : 04 75 82 37 90

*Cette formation étant nouvellement proposée par le
GRETA Ardèche Drôme, nous ne disposons pas encore
d'indicateurs de performance.*

*Nous nous engageons à les partager dès qu'ils seront
disponibles.*

Annexe

 [tp_charge_daccueil_et_de_gestion_administrative.pdf](#)

Site de Valence

17 allée Auguste Jamet
26000 VALENCE
GRETA Ardèche Drôme
Tél : 04 75 82 37 90





FICHE FORMATION

Mise à jour le 29 Janvier 2026

