



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 (*coût maximum de la formation*)

FINANCEMENT

Autres financements

Contrat d'apprentissage

Contrat de professionnalisation

CPF

Financement individuel

Fonds publics, France Travail ou Région, sous réserve d'éligibilité

Plan de développement des compétences

ProA

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

--

RNCP / RS

Pour plus d'informations sur la certification >
RNCP 41239



DOSSIER DE CANDIDATURE



POUR ALLER PLUS LOIN

DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS

Assistant administratif

Secrétaire administratif

Chargé d'accueil

Secrétaire d'accueil

Découvrez d'autres débouchés sur [onisep.fr](https://www.onisep.fr/)
<https://www.onisep.fr/>

NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE

TAUX DE SATISFACTION



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.



Contacts

GRETA ARDECHE DROME

Campus Montélimar Agglo

3 Chemin de Nocaze
26200 MONTÉLIMAR
GRETA Ardèche Drôme
Tél : 04 75 82 37 90

Site d'Annonay

Lycée Boissy d'Anglas
07100 ANNONAY
GRETA Ardèche Drôme
Tél : 04 75 82 37 90

Site de Privas

Maison des associations
07000 PRIVAS
GRETA Ardèche Drôme
Tél : 04 75 82 37 90

Site de Thueyts

Parc du Château de Blou
07330 THUEYTS
GRETA Ardèche Drôme
Tél : 04 75 82 37 90

Site de Valence

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

Annexe

 [tp_charge_daccueil_et_de_gestion_administrative.pdf](#)





FICHE FORMATION

Mise à jour le 16 Avril 2026

