RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta
ARDÈCHE - DRÔME
FORMEZ-VOUS À DEMAIN

FICHE FORMATION

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

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

FICHE FORMATION

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)* en formation continue pour 540 heures en centre

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

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

FICHE FORMATION

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/

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.

FICHE FORMATION

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 d'Aubenas
Lycée Astier
07200 AUBENAS
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

Mise à jour le 6 Octobre 2026

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel