

TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Diplôme visé : Titre professionnel de niveau 4
Durée 456h

Date de mise à jour : le 10/09/2025

Emplois ciblés : Assistant administratif, secrétaire administratif, chargé d'accueil et secrétaire d'accueil

Objectifs :

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formations projetés,
- Exposés théoriques,
- Etudes de cas,
- Quizz en salle de formation,
- Mise à disposition supports de cours,
- Supports pédagogiques interactifs,
- Ludo et Pédagogie Positive.

Des formateurs experts dans le domaine du secrétariat et de l'administration

Suivi de la formation et évaluations :

- Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- QCM
- Grilles d'évaluations des compétences
- Evaluations de formation
- Epreuves de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Dossier professionnel

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis : Tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.

Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 3 ans l'expérience en rapport avec le Titre Professionnel visé

Validation des Blocs de compétences :

Évaluation en cours de Formation (ECF),
Epreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle et entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le/la candidat(e) des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé.

Possibilité de valider les blocs de compétences indépendamment.

Poursuite d'études :

Les TITRES PROFESSIONNELS sont une passerelle vers l'insertion professionnelle.

Cependant, dans le cadre d'une formation générale, la recherche de compétences complémentaires peut être nécessaire.

Poursuite d'étude possible :
BTS Gestion de la PME, BTS Comptabilité et Gestion, BTS Management commercial opérationnel (MCO)...

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

Le Titre Professionnel est délivré par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion

LISTE DES MODULES DE FORMATION

PERIODE D'INTEGRATION
Accueil et présentation des objectifs de la formation
Prise de connaissance de l'environnement professionnel
CCP1 : Assure les activités d'accueil d'une structure
CP 1 – Assurer l'accueil physique et téléphonique
Utiliser les outils de communication synchrones ou asynchrones : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, visio conférence, logiciel de gestion de relations clients (CRM)
Effectuer des recherches dans les sources adéquates
Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique
Répondre en anglais à une demande simple d'un interlocuteur non francophone
S'exprimer avec clarté et fluidité
CP 2 – Gérer des situations complexes à l'accueil
Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Faire preuve de courtoisie et de neutralité
Gérer les conflits et les situations délicates
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
CP 3 – Traiter les flux d'information internes et externes
Utiliser des outils et espaces collaboratifs (agendas, plannings partagés, web conférence, chat, forums, réseau social d'entreprise...)
Diffuser les informations aux services concernés de manière structurée
Archiver des dossiers en respectant les procédures
Traiter le courrier "Arrivée" et "Départ"
CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure
CP 4 – Prendre en charge les activités administratives courantes
Rédiger et présenter des écrits professionnels courants selon les normes et usages professionnels
Organiser son environnement et son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
Respecter les règles de confidentialité
Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
CP 5 – Assurer le traitement administratif des dossiers
Connaissance de la politique RSE de la structure
Connaissance du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
Travailler en autonomie tout en respectant les procédures internes et les délais impartis

Adopter des pratiques écoresponsables au quotidien

CP 6 – Traiter les réclamations courantes

Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs

Adopter une attitude courtoise face à une situation délicate

Rechercher une information dans un progiciel de gestion commerciale, des bases de données et des fichiers internes

Connaissance de l'organisation commerciale de la structure et des conditions générales de vente

ACCOMPAGNEMENT