

TITRE PROFESSIONNEL (TP)

Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative (niveau 4) RNCP 41239

MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION - Date d'échéance de l'enregistrement : 30-09-2030

Date de mise à jour : le 16/07/2026

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,
- Études 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'évaluation des compétences
- Évaluations de la formation
- Épreuves de synthèse basées 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 diplôme souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.

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

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 d'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'études possibles :

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.

LISTE DES MODULES DE FORMATION

PERIODE D'INTEGRATION

Accueil et présentation des objectifs de la formation

Prise de connaissance de l'environnement professionnel

CCP1 : Assurer 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

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