



## TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE



**Durée**  
462 heures



**Lieu**  
Dans nos salles  
de formation



**Rythme**  
1 à 2 jours de formation  
3 à 4 jours en entreprise



**Contact**  
0693 777 666  
[contact@ssiap.re](mailto:contact@ssiap.re)



**Accessibilité  
aux PMR**  
Les locaux sont  
garantis accessibles  
aux PMR.

**RNCP41239**  
Référentiel d'activité,  
de compétences et  
d'évaluation



### PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse aux jeunes âgés de 16 à 29 ans souhaitant intégrer les métiers de l'accueil et de la gestion administrative dans le cadre d'un contrat d'apprentissage en alternance.

### PRÉREQUIS

Cette formation est ouverte aux personnes titulaires du baccalauréat ou d'un diplôme équivalent. Une bonne maîtrise de l'expression écrite et orale, ainsi que des connaissances de base en bureautique, sont recommandées afin de faciliter l'acquisition des compétences visées par la formation.

### TARIF

Le financement de la formation en apprentissage est assuré par l'OPCO (Opérateur de compétences) auquel est rattachée l'entreprise qui emploie l'apprenti.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le chargé d'accueil et de gestion administrative 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.

### PROGRAMME DE FORMATION

#### Activité 1 : 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

#### Activité 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

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

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET HUMAINS

- Des salles polyvalentes de formation avec des documents écrits, diaporama, supports audio et visuels, outils multimédias.
- Les formateurs sont certifiés et qualifiés.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

- Mise en situation professionnelle : 02h25min
- Entretien technique : 10min
- Questionnement à partir de production(s) : 10min
- Entretien final : 15 min

### VALIDATION

Délivrance d'un titre professionnel reconnu par l'État.

### MÉTIERS VISÉS

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