

Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative

Le/la Chargé(e) d'accueil et de gestion administrative est le premier point de contact pour les visiteurs, clients et partenaires. Il/elle assure également la gestion administrative quotidienne de l'établissement ou du service.

1. **Accueil et orientation :**
 - Accueillir physiquement et téléphoniquement les visiteurs, clients et fournisseurs.
 - Fournir les informations de base et orienter vers les services concernés.
 - Gérer les plannings de rendez-vous et salles de réunion.
2. **Gestion administrative :**
 - Assurer le traitement du courrier entrant et sortant.
 - Gérer les dossiers administratifs et documents officiels.
 - Saisir, mettre à jour et archiver les informations dans les systèmes internes.
 - Participer à la préparation des réunions (convocations, compte-rendu, supports).
3. **Support aux équipes :**
 - Assister les différents services dans leurs tâches administratives.
 - Préparer des rapports ou tableaux de suivi.
 - Contribuer à l'organisation d'événements internes ou externes.
4. **Gestion matérielle :**
 - Suivi des fournitures de bureau et commandes nécessaires.
 - Veiller au bon fonctionnement des équipements de bureau.

Prérequis

- Compréhension et expression en français (oral et écrit).
- Capacité à naviguer sur Internet et envoyer des emails.
- Capacité à suivre des consignes et à organiser son travail.

Accessibilité

- Salariés en formation continue
- Demandeurs d'emploi
- Tous publics
- Toutes personnes en situation de handicap

Admission

- Entretien
- Test de positionnement

La Formation

La formation se déroule en présentiel dans nos salles de cours avec un formateur. Les

mercredis sont en FOAD. Un planning détaillé est remis lors de l'entretien de candidature.

Débouchés

Après l'obtention de votre titre certifié, vous pouvez intégrer tous types d'entreprises, privées, établissements publics, associations et dans tous secteurs d'activités.

Dans une PME ou une TPE, une plus grande polyvalence est nécessaire.

Le programme

Assurer les activités d'accueil d'une structure :

- ✓ Assurer l'accueil physique et téléphonique
- ✓ Gérer des situations complexes à l'accueil

Code RNCP 41239- Mise à jour le 02/12/2025

- ✓ Traiter les flux d'information internes et externes

Gérer les activités administratives d'une structure :

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

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les bases de l'accueil et de l'information.
- Maîtriser les bases de la gestion administrative.
- Obtenir le Titre Professionnel de Chargé d'accueil et de gestion administrative (niveau BAC).

Session de validation (durée totale 3H)

- **Mise en situation professionnelle :**
Durée 1H45
- **Mise en situation orale :**
Accueillir un visiteur et traiter deux appels téléphoniques durée 40 minutes.
Entretien technique durée 20 minutes.
Entretien final durée 15 minutes.
- **Equivalences avec d'autres certifications :** Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels de :
 - Secrétaire assistant immobilier
 - Secrétaire assistant médico-administratif
- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.
- Absence de passerelle.

- **Suite de parcours :** Titre professionnel assistante de direction.

Moyens pédagogiques et techniques

- Cours théoriques
- Exercices d'applications
- Etude de cas concrets
- Formateur présent dans chaque salle de cours.

Délais d'accessibilité

- Les dates de nos sessions sont accessibles depuis « mon compte formation » ; « la bonne formation (Pôle-emploi) » ; ou bien en nous contactant au 05.49.46.31.74.

Accessibilité

- Locaux accessibles au public en situation de handicap
- Centre handi-accueillant
- Référent handicap disponible sur place dans nos locaux ou au 05.49.46.31.74.

Tarif

- Présentiel : 5650,00€ Net de taxes
- Téléprésentiel : 3500,00€ Net de taxes.

Nom du certificateur et date de publication de la fiche

- Ministère du travail ; 29/07/2025