

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Réf. : V0 – 10/2025 – CADGA/APP

Titre professionnel



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Assurer l'accueil d'un public sur différents canaux, assister l'équipe dans la communication de l'information et l'organisation des activités.



MODALITÉS GÉNÉRALES



Dates

Entrée permanente



Durée

455 heures selon profil

Horaires

9h00-12h30
13h30-17h00

Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation
Auch

Tarif

Nous consulter

Eligibilité CPF

Code diplôme :
46T32405
Code RNCP 41239 en
date du 01/10/2025
Certificateur Ministère
du Travail du plein
emploi et de
l'insertion

Public concerné

Jeunes, entre 15 et 29
ans révolus pour un
contrat
d'apprentissage
Sans limite d'âge pour
un contrat de
professionnalisation
ou une RQTH

Pré-requis

Connaître l'outil
informatique et les
logiciels bureautique.
Satisfaire aux
épreuves de sélection
de l'établissement

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et
modalités adaptées
pour faciliter l'accès et
l'usage aux personnes
en situation de
handicap.

Sanction de formation

Titre Professionnel de
niveau 4 « Chargé
d'Accueil et De Gestion
Administrative »
ou validation partielle
par bloc de
compétences.
Code RNCP : 41239

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Pédagogie Participative

MODALITÉ D'ACCÈS

- Dossier de candidature soumis à validation du centre
- Entretien individuel
- Validation finale par la signature d'un contrat

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Des acquis de la formation : Présentation au Titre Professionnel « Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative »
- De la satisfaction du stagiaire : Questionnaire de satisfaction

PROFIL DES FORMATEURS

Equipe de formateurs confirmés dans les fonctions de **l'assistanat** administratif

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT ET D'INDIVIDUALISATION

Test de positionnement réalisé en amont de la formation, questionnaire ou grille d'auto-positionnement pouvant donner lieu à une individualisation du parcours.

APRÈS LA FORMATION

- Poursuite d'études possible :
 - Assistant commercial (niveau 5)
 - Secrétaire Comptable (niveau 4)
- Les métiers possibles :
 - Secrétaire
 - Secrétaire administratif
 - Assistant polyvalent
 - Assistant administratif
 - Assistant d'équipe
 - Assistant d'entreprise

PROGRAMME

COMPÉTENCES TRANSVERSES : à définir selon profil

<i>Maîtrise des outils bureautiques</i>	<i>Efficacité professionnelle et personnelle</i>	<i>Citoyenneté et développement durable</i>
✓ Word ✓ Excel ✓ Powerpoint ✓ IA à usage professionnel ✓ Protéger et sécuriser les données informatiques	✓ Se réconcilier avec l'orthographe ✓ Gérer son temps et ses priorités ✓ Gérer son stress	✓ Développement durable et fresque du climat ✓ Comprendre et cultiver la citoyenneté active

ASSURER LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

*Assurer l'accueil physique et téléphonique*Accueil physique et téléphonique :

- Optimiser sa communication en renforçant l'efficacité professionnelle dans la relation d'accueil avec le client
- Mettre en place les techniques d'accueil, prendre en charge la demande, guider et orienter
- Écouter la demande et les attentes des clients pour proposer une solution adéquate et personnalisée

Mieux communiquer :

- Communiquer dans un registre qui favorise l'écoute et la compréhension
- Adapter sa communication au profil de son interlocuteur
- Etablir des relations professionnelles constructives

*Gérer des situations complexes à l'accueil*Gérer ses émotions en contexte professionnel

- Comprendre le rôle des émotions dans les interactions interpersonnelles
- Utiliser les émotions pour interagir efficacement avec les autres

Faire face à des situations d'agressivité et d'incivilité

- Mieux se connaître face à l'agressivité
- Avoir les clés pour gérer une situation tendue pour qu'elle ne s'envenime pas
- Garder sa sérénité et sa disponibilité en situation difficile

Prévenir et gérer les situations conflictuelles

- Les composantes d'une bonne communication
- Les sources de conflits
- Traiter le conflit ouvert

Traiter les flux d'informations internes et externes

Découvrir et utiliser les outils collaboratifs de M365

- Découvrir l'environnement de travail Microsoft 365 et se repérer dans l'interface
- Travailler avec les outils collaboratifs

Messagerie, agendas et systèmes d'informations

- Utiliser la messagerie professionnelle, le fonctionnement et utilisation du S.I.
- Assurer la transmission des messages sur les outils de communication synchrones ou asynchrones

GÉRER LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

Prendre en charge les activités administratives courantes

Produire des documents professionnels courants

- Saisir et présenter des documents professionnels courants en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité, en respectant la charte graphique et les consignes données
- Transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires internes et externes à l'entreprise

Améliorer ses écrits professionnels

- Maîtriser les règles d'une communication professionnelle de qualité
- Produire des écrits clairs, fluides et pertinents

Assurer le traitement administratif des dossiers

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

- Concevoir et organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques)
- Connaître les bases du Système d'information, son utilité et le fonctionnement dans l'entreprise
- Être capable d'utiliser les logiciels de messagerie, gestion des messages internes et externes, gestion des calendriers et du Cloud.

Traiter les réclamations courantes

- Gérer les réclamations et insatisfactions
- Entretenir et valoriser le contact après l'intervention
- Evaluer l'impact des actions menées

CERTIFIER LES COMPÉTENCES

- Préparation à la présentation à l'examen du titre Professionnel : Examen blanc, explication et temps consacré au dossier professionnel à présenter, révisions avant examen.
- Examen du titre Professionnel « Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative » niveau 4