TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Durée :
9 mois

Prérequis :
Niveau 3 (CAP/BEP) ou expérience significative en relation client/administratif

Lieu :
En alternance

SHARE FORMATION

Ref : _MA-Programme_Titre_pro_chargé_accueil_V01
Date de modification : 02/10/2025

AVANT - PROPOS

Le Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (RNCP41239) prépare les futurs professionnels à occuper une fonction essentielle au sein des entreprises et organisations. À la fois premier interlocuteur et garant de la qualité de la relation avec les usagers, clients ou partenaires, le chargé d'accueil et de gestion administrative assure également la fluidité du traitement administratif quotidien. Proposée en alternance sur 9 mois (1 semaine en centre / 2 semaines en entreprise), cette formation permet d'acquérir des compétences pratiques directement mobilisables sur le terrain.

La formation vise à développer les savoir-faire indispensables à la fonction : accueil physique et téléphonique, information et orientation des interlocuteurs, réalisation des opérations administratives courantes, ainsi que la gestion et diffusion de l'information via les outils bureautiques et numériques. L'accent est mis sur la polyvalence et la capacité à conjuguer sens relationnel et rigueur administrative, qualités attendues dans de nombreux environnements professionnels.

Au-delà des compétences techniques, le parcours met l'accent sur la communication professionnelle et la posture adaptée. Les stagiaires sont ainsi préparés à gérer des situations variées, à maintenir un climat relationnel positif et à contribuer efficacement au suivi des dossiers et activités de leur service. Ce titre professionnel ouvre la voie à une insertion rapide et durable dans des métiers à forte dimension relationnelle et organisationnelle.

SHARE FORMATION 1 cour du Havre CS50101 Paris
Siret : 8453555100023 – APE 8559A - TEL : 0769781357 – Email : contact@shareformation.com - WEB : www.shareformation.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11756806175 auprès du Préfet de la Région Ile de France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

FORMATION “TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D’ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE”

Public cible :

Toute personne souhaitant travailler dans l’accueil, le secrétariat ou l’administration

Durée :

9 mois en alternance
Rythme : 1 semaine en centre de formation / 2 semaines en entreprise

Prérequis :

Niveau 3 (CAP/BEP) ou expérience significative en relation client/administratif

Objectifs pédagogiques :

À l’issue de la formation, le chargé d’accueil et de gestion administrative est en mesure de :

- Assurer l’accueil physique et téléphonique des usagers et visiteurs
- Orienter, informer et accompagner les interlocuteurs
- Réaliser les opérations administratives courantes (courriers, saisies, classements)
- Utiliser les outils bureautiques et numériques pour gérer l’information
- Contribuer au suivi de dossiers administratifs et au reporting
- Développer une communication professionnelle adaptée et respectueuse

Méthodes pédagogiques :

- Cours en présentiel
- Modules e-learning et classes virtuelles
- Études de cas et mises en situation d’exploitation
- Jeux de rôle et simulations d’accueil
- Immersion professionnelle en entreprise avec suivi tutoré

Modalités d’évaluation et certification :

- Évaluations formatives en cours de formation (quiz, exercices pratiques)
- Élaboration d’un dossier professionnel
- Mises en situation professionnelle reconstituées
- Entretien final avec un jury professionnel

Certification :

La validation de l’ensemble des blocs permet l’obtention du titre professionnel Chargé d’accueil et de gestion administrative, inscrit au RNCP (niveau 4 – Bac).

Lien France compétences :

RNCP41239 - TP Chargé d’accueil et de gestion administrative
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/

Débouchés professionnels :

Le titulaire du titre peut exercer des fonctions telles que :

- Chargé d’accueil
- Agent administratif
- Standardiste – téléopérateur
- Secrétaire d’accueil

SHARE FORMATION 1 cour du Havre CS50101 Paris
Siret : 8453555100023 – APE 8559A - TEL : 0769781357 – Email : contact@shareformation.com - WEB : www.shareformation.com
Déclaration d’activité enregistrée sous le N° 11756806175 auprès du Préfet de la Région Ile de France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’Etat

PROGRAMME DE FORMATION

BLOCS DE COMPÉTENCES	CONTENUS PÉDAGOGIQUES
Bloc 1 : Réaliser les activités d'accueil et d'orientation	• Accueillir et orienter les visiteurs et usagers • Gérer les appels téléphoniques et outils de communication • Traiter les situations délicates et assurer une image positive de l'organisation
Bloc 2 : Effectuer la gestion administrative courante	• Produire et mettre en forme des documents administratifs • Saisir et actualiser des bases de données • Assurer le classement, l'archivage et la diffusion documentaire
Bloc 3 : Assurer le suivi et la transmission des informations	• Collecter et transmettre les informations aux interlocuteurs • Suivre des dossiers administratifs • Contribuer au reporting et à l'organisation du service
Modules transverses	• Compétences bureautiques et numériques • Communication professionnelle et relation client • Posture professionnelle et gestion des situations conflictuelles

SHARE FORMATION 1 cour du Havre CS50101 Paris
Siret : 8453555100023 – APE 8559A - TEL : 0769781357 – Email : contact@shareformation.com - WEB : www.shareformation.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11756806175 auprès du Préfet de la Région Ile de France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat