

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE (TP)



Nombre de participant : de 1 à 12 personnes
Durée : 231h - (4 à 6 mois) Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)
Lieu : La Réunion, France - Antilles - A distance - Hybride

TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil/ financement OPCO, CPF, France Travail, La Région, code RNCP41239 - Rome MS1607
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis.

Déroulement de la formation :

1 jour de formation par semaine en alternance
+ Période en entreprise (stage ou contrat d'apprentissage)
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,
+ Soutien personnalisé à distance,
+ Période de préparation et passage des examens
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Formation accessible en situation de travail (AFEST)
Formation par demi-journée d'enseignement théorique et de mise en pratique. Participation active.

Poursuite de parcours :

Diplôme de niveau Bac

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés de la formation professionnelle, et intervenant depuis 5 ans en CFA.

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :

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

Programme de la formation :

CCP1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure (147h)

Assurer l'accueil physique et téléphonique
Gérer des situations complexes à l'accueil
Traiter les flux d'information internes et externes

CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure (84h)

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

Moyens pédagogiques :

Démonstration et ateliers de mise en situation pratique.
E-learning, Utilisation des outils numériques,
Développement de projets professionnels

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours et fin de formation
Une évaluation de la satisfaction
Attestation ou diplôme remis de fin de formation



AIRLISE

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

RNCP41239 - Code Rome M1607 – Formation code 35052 – code NSF 324p :

Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique

Objectifs et contexte de la certification :

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.

Activités visées :

Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative).

En front office, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins des interlocuteurs, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information entrants et sortants. Il gère simultanément l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre également les informations dans les systèmes d'informations de la structure, garantissant la traçabilité des interactions.

En back office, il prend en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers. Il constitue et vérifie la conformité de dossiers, gère les demandes et commandes, assure leur suivi, et si nécessaire effectue les relances. Il traite, également, les réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées tout en respectant les procédures internes de la structure.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers. Il travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre des situations délicates ou conflictuelles dans les limites définies par sa hiérarchie. Il est responsable de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Il doit être capable d'organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes (collaborateurs, hiérarchie, services connexes) et externes (visiteurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux).

Ces interactions l'amènent à adapter son discours et son attitude selon le public rencontré, qu'il s'agisse de résoudre des demandes simples ou de désamorcer des situations de tension. Ce rôle de premier contact en fait une interface essentielle entre la structure et son environnement, ce qui exige d'excellentes compétences en communication et en gestion relationnelle.

Le poste de chargé d'accueil et de gestion administrative se déroule majoritairement, de façon sédentaire, en espaces d'accueil mais également au sein de services administratifs. Son activité implique des contacts fréquents en face à face, à distance ou par téléphone. Les horaires peuvent être variables selon les besoins de la structure, avec parfois des astreintes en période de forte affluence. L'environnement de travail nécessite une adaptation rapide aux imprévus et peut engendrer des situations de stress, notamment lors de situations conflictuelles.

L'utilisation quotidienne des outils numériques tels que CRM (Customer relationship management), ERP (Enterprise Resource Planning), GED (Gestion électronique des documents), agendas partagés, messageries électroniques, standard téléphonique, implique une actualisation constante des compétences liées aux évolutions technologiques.

Une prise en compte des besoins particuliers des visiteurs est requise, y compris les adaptations nécessaires pour les personnes en situation de handicap. Enfin, dans son quotidien professionnel, le Chargé d'accueil et de gestion administrative adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

Compétences attestées :

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

Gérer les activités administratives d'une structure

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