RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

greta SAVOIE HAUTE-SAVOIE
FORMEZ-VOUS À DEMAIN

FICHE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

OBJECTIFS

Le titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative forme des professionnels polyvalents, capables d'assurer un accueil de qualité et de prendre en charge la gestion administrative courante d'une structure.

Compétences visées :
CCP1: 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.

CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure
- Prendre en charge les activités administratives courantes,
- Assurer le traitement administratif des dossiers,
- Traiter les réclamations courantes.

CONTENU

Module 1 – Assurer l'accueil physique et téléphonique
Techniques d'accueil physique, téléphonique et multicanal
Communication professionnelle, posture d'accueil, image de la structure
Accueil inclusif et prise en compte des situations de handicap
Traçabilité des interactions

Module 2 – Gérer des situations complexes à l'accueil
Analyse des besoins et des situations sensibles
Techniques de gestion des conflits et de communication adaptée
Sécurité et procédures d'urgence

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

FICHE FORMATION

Module 3 – Traiter les flux d'information internes et externes

Gestion des messageries professionnelles et traitement du courrier
Rédaction des écrits professionnels courants
Transmission, archivage et traçabilité des documents

Module 4 – Prendre en charge les activités administratives courantes

Organisation des réunions et gestion des agendas et des plannings
Numérisation, classement et archivage des documents
Gestion des fournitures et commandes

Module 5 – Assurer le traitement administratif des dossiers

Constitution et suivi de dossiers administratifs
Gestion des demandes, commandes et relances
Traçabilité des échanges et gestion de l'information

Module 6 – Traiter les réclamations courantes

Recueil et analyse des réclamations courantes et des litiges de premier niveau
Mise en œuvre d'actions correctives
Traçabilité et suivi des réclamations

Compétences transversales intégrées tout au long du parcours

· Communiquer dans un contexte professionnel
· Mobiliser les environnements numériques et collaboratifs
· Respecter la confidentialité et le RGPD
· Adopter des pratiques écoresponsables

Possibilité de suivre et/ou de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

PRÉ-REQUIS

Maîtrise de langue française (écrit et oral) Niveau de base en Excel et Word exigé

PUBLIC

Tout public

DURÉE INDICATIVE

750 heures dont
540 h en centre et 210 h en entreprise.

DÉLAI D'ACCÈS

1 à 2 sessions par an

TARIF

14 € / h

Nous consulter pour un parcours personnalisé, sur mesure.

FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage
Contrat de professionnalisation
CPF
CPF de transition
Financement individuel
Fonds publics, France Travail ou Région, sous réserve d'éligibilité
Plan de développement des compétences
ProA

MODALITÉ D'ADMISSION

Admission sur dossier
Après entretien
Après test

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (Bac général, technologique ou Professionnel)

SERVICE VALIDEUR

Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

VALIDATION

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

Titre professionnel de niveau européen 4

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves en cours et /ou fin de formation
Epreuve orale avec un jury
Dossier professionnel
Epreuve pour chaque bloc de compétences
La certification peut être obtenue en totalité ou partiellement, par bloc de compétences

ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

A NOTER

--

RNCP / RS

Pour plus d'informations sur la certification > RNCP 41239

Image not found or type unknown Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap

Formation du 17/11/2026 au 14/05/2027 au pôle d'Annemasse

Formation du 30/11/2026 au 05/05/2027 au pôle de Bassens

*** Les taux sont ceux de la filière Tertiaire**

Nouveauté 2025

POUR ALLER PLUS LOIN

DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS

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

Découvrez d'autres débouchés sur onisep.fr
https://www.onisep.fr/

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

FICHE FORMATION

NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2025

TAUX DE RÉUSSITE

100 % de réussite *

TAUX DE SATISFACTION

97.1 % de nos stagiaires sont satisfaits *

TAUX DE RETOUR A L'EMPLOI

90 % d'insertion *

Mise à jour le 15 Septembre 2026

Contacts
GRETA SAVOIE HAUTE-SAVOIE
Pôle ANNEMASSE
9 rue des Marronniers
74100 ANNEMASSE
Contact ANNEMASSE
Tél : 04 50 43 91 81

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel