

Préparer un titre professionnel

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE



V26.1
Maj 04-26
RNCP41239

OBJECTIF :

Acquérir les compétences professionnelles pour exercer le métier de chargé d'accueil et de gestion administrative et se préparer à l'obtention du titre professionnel.

PRÉREQUIS :

Etre titulaire d'un niveau 3 ou équivalent ou justifier d'une expérience significative ou valider les tests d'entrée en français et mathématiques.

DURÉE :

630h en centre / 140 h en stage entreprise / 3h examen

Lieu :

Espace Emeraude 33150 CENON

Secrétariat / Accueil

Objectifs de compétences professionnelles* :

1. Assurer l'accueil physique et téléphonique
2. Gestion des situations complexes à l'accueil
3. Traiter les flux d'informations internes et externes
4. Prendre en charge les activités administratives courantes
5. Assurer le traitement administratif des dossiers
6. Traiter les réclamations courantes

Méthode pédagogique et encadrement :

- Méthodes démonstrative, active, expérientielle, interrogative et apprentissage par problèmes.
 - Ces méthodes mettent l'accent sur des démonstrations techniques, procédures et compétences, sur des activités pratiques, des situations professionnelles réelles, des résolutions de problèmes concrets et encouragent la réflexion sur des situations professionnelles
 - Formation présentielle animée par des formateurs professionnels dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21 et apprentissage sur plateforme pédagogique 21h
- Cours vidéo, qcm, exercices pratiques.

Modalités d'évaluations :

- Exercices pratiques progressifs
- Echanges / questionnements
- Observations directes
- QCM
- Mise en situation / Atelier
- Examen blanc
- Livret de suivi en entreprise
- Audit fin de formation

Moyens matériel :

- PC dernière génération
- Logiciels de gestion et bureautique
- Imprimante laser couleur
- Vidéo projecteur
- Tableaux
- Supports de cours



Préparer un titre professionnel

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE



Moyens de suivi et validation de la formation :

- Feuille de présence émargée par demi-journée
- Livret de suivi de stage en entreprise
- Attestation de formation
- Titre professionnel du Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion sous réserve de l'évaluation du jury lors de la session de validation

Certification :

- Libellé de la certification : TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative
- Code RNCP : 41239
- Nom du certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion
- Date d'enregistrement de la certification : 22/06/2025
- Niveau de qualification : 4 (BAC)
- Validation partielle :
CCP1 - Assurer les activités d'accueil d'une structure
CCP2 - Gérer les activités administratives d'une structure

Examen :

- Mise en situation professionnelle 2h25 mn
dont mise en situation écrite 2h 45 et mise en situation orale 40 mn
- Entretien technique 10 mn
- Questionnement à partir de productions 10 mn
- Entretien final 15 mn

Type d'emplois accessibles :

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

Statistiques France Compétences 2025 :

- Taux d'insertion global à 6 mois : NC
- Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : NC

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Programme

14h Organisation et structure d'une entreprise *1, 2

Introduction à la structure organisationnelle
Qu'est-ce qu'une organisation ?
Types de structures organisationnelles (hiérarchique, matricielle, fonctionnelle, etc.).
Analyse des avantages et des inconvénients des différents types de structures.
Les acteurs clés de l'environnement de l'entreprise
Identification des parties prenantes (salariés, actionnaires, clients, fournisseurs, partenaires).
Analyse des rôles et des influences de chaque acteur.
Organisation générale des entreprises
Fonctions principales de l'entreprise : production, finance, ressources humaines, marketing.
Interactions et interdépendance entre les différentes fonctions.
Décryptage d'un organigramme et de la répartition des responsabilités.
Culture d'entreprise : définition et enjeux
Qu'est-ce que la culture d'entreprise et pourquoi est-elle importante ?
Composantes de la culture d'entreprise : valeurs, vision, comportements.
Impact de la culture sur la performance, l'engagement des salariés, et la marque employeur.

147h Accueillir, informer et orienter *1, 2, 3

Accueil téléphonique et en face à face 14h

Adopter un langage dynamique
Développement de l'écoute
Travail de l'intonation de la voix
Améliorer la qualité du contact au téléphone
Organiser la réception d'appels
Connaître et reconnaître les clients de l'entreprise, fiches de saisie
Personnaliser le contact
Développer une attitude de service

Mieux communiquer à l'oral 14h

Bilan
Faire le point sur son comportement à l'oral
Déterminer ses points forts
Les aspects à travailler
Préparation
Se préparer physiquement pour transformer l'énergie du trac
Se mobiliser mentalement
Comprendre et s'adapter à son interlocuteur
Les principes d'écoute et de reformulation
Développer sa présence pour porter un message

Réussir à l'oral

La communication non verbale : utiliser la voix, le regard, la posture...
L'art de l'accroche
L'improvisation
Entraînement

Ecoute active 14h

L'importance d'une écoute de qualité
Les clés du dialogue
Le contexte de la relation d'écoute
Les techniques de l'écoute active

Anglais 105h

Présentation

Se présenter, interpellier
Utiliser les formules de politesse
Questionner, mise en situation

Vocabulaire

Le vocabulaire usuel, les lacunes
Emploi d'un langage typique
Critique d'aspect visuel

Utiliser les comparatifs

Lecture, écriture des nombres
Les adjectifs, les articles, les quantificateurs, les possessifs

Conjugaison

Utiliser les deux temps présents
Utiliser le passé
Vérification de l'emploi du futur : promesses, engagements

Consolidation et entraînement

49h Gérer les situations sensibles et maintenir une relation professionnelle de qualité *1, 2, 3, 6

Etude et résolution de problèmes 7h

Étudier le problème posé
Identifier les causes
Proposer et choisir des solutions
Respecter la délégation
Méthode QQOQCP

Gestion du stress 14h

Comprendre le stress
Se préparer mentalement et émotionnellement
Apprendre le stress de la relation à autrui
Transformer le stress destructeur en stress constructeur

Gestion des conflits 14h

Comprendre le conflit : définitions et enjeux
Définition du conflit et représentations courantes.
Typologie des conflits : ouverts, latents, relationnels, organisationnels.
Enjeux individuels, collectifs et organisationnels autour du conflit.

Identifier les situations conflictuelles et les signaux d'alerte

Détecter les signes précurseurs : comportements, postures, communication non verbale.
Analyser les sources de tension : différences de valeurs, de besoins, de perception.
Se positionner comme acteur de régulation.

Adopter une posture et une communication de prévention

Les attitudes en situation tendue : fuite, attaque, manipulation, assertivité.
Techniques de communication non violente (CNV).

Mises en pratique de l'écoute active, de la reformulation et du questionnement ouvert.

Gérer et réguler un conflit en cours

Analyser les étapes d'évolution d'un conflit.
Adapter son comportement selon le degré de tension.

Expérimenter des outils de médiation informelle et de négociation constructive.

Pratiquer la résolution de conflits

Jeux de rôle autour de situations conflictuelles professionnelles.
Retours d'expérience et analyse collective des pratiques.
Élaborer un plan d'action personnel pour anticiper ou réagir efficacement.

14h Gestion des réclamations

Transformer une plainte en opportunité pour l'entreprise
Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits
Écouter et prendre en compte le mécontentement
Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation
Adopter les comportements efficaces
Repérer les comportements inefficaces
S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité
Proposer une solution immédiate ou différée
Argumenter et négocier une solution satisfaisante
S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation
Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise
Obtenir l'accord du client
Restaurer un climat de confiance
Optimiser la qualité des réponses
Confirmer par mail ou par téléphone votre engagement
Maîtriser le style et la structure d'une réponse aux réclamations
Personnaliser chaque réponse

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Programme

49h Traiter, qualifier et transmettre des informations *4, 5

Collecte d'informations 14h

Information généralités
Connaître les réseaux de communication
Caractériser l'information
Mesurer la qualité de l'information
Recenser les sources d'informations internes
Exploiter les sources d'information externes
Les méthodes de collecte
Les différentes méthodes
Concevoir un questionnaire
Mettre en œuvre une enquête

Gestion documentaire 14h

Les documents
Identifier et inventorier les documents : type, contenu...
Comprendre le circuit d'un document
La notion de dossier et les notions afférentes
Le cycle de vie des documents : archives courantes, durée d'utilité, durée légale de conservation
Analyse documentaire
Nature et contexte des informations à analyser
Résumé et synthèse en fonction des contenus et du mode de production
Rédaction de notices
Structuration, vocabulaire, lisibilité
Indexation
Principes de l'indexation des documents
Les finalités de l'indexation
Les différents types de mots et leur normalisation

RGPD 7h

Comprendre le RGPD

Les Données à Caractère Personnel et la nécessité de les protéger
Objectif et périmètre du RGPD
Les entreprises et les types de données concernés
Les enjeux et les impacts pour l'entreprise
Les impacts sur le système d'information
Comprendre les nouveaux principes de protection des données

Cadre juridique du RGPD

Les définitions introduites par le règlement européen
Les droits pour les personnes concernées
Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
Les nouvelles obligations pour le responsable des traitements et pour les sous-traitants
Les nouvelles règles de gestion pour la Cybersécurité
Se mettre en conformité

14h Organiser une veille

Comprendre les enjeux de la veille
Définir les objectifs d'une veille
Mettre en place une méthodologie
Panorama des sources d'informations
Définir et activer son réseau
Utiliser les outils de surveillance
Analyser et interpréter l'information

63h Produire des écrits professionnels *1, 2, 3, 4, 5, 6

Optimiser ses écrits professionnels 21h

Les objectifs
Inform, proposer, réclamer, gérer...
Organisation du texte
Choisir un plan en fonction de l'objectif
Construire en paragraphes
Utiliser les différents procédés pour écrire ce qui est utile à la compréhension du message
Les règles de la lisibilité
La lisibilité typographique, rédactionnelle
Présenter son courriel
Rédiger et mettre en valeur ses idées
Choisir son registre de langue, la justesse de ton, articuler ses idées
Mettre en valeur son texte par la présentation
Entraînement à la rédaction
Mémos, lettres, notes, rapport...

Se réconcilier avec l'orthographe 21h

Conjugaison
Conjuguer les verbes réguliers astuces, aide mémoire
Conjuguer les verbes irréguliers : caractéristiques
Les quatre formes pour conjuguer un verbe
Les accords
Accord du verbe avec le sujet
Les cas particuliers : «qui»
Féminin et pluriel des mots simples, composés
Accord des participes passés
Infinitif ou non
Sans auxiliaire
Avec «être» / Avec «avoir»
Les cas particuliers
Les doubles lettres
Autour des différentes lettres de l'alphabet
Particularités
Ecrire les chiffres en lettres
Le pluriel avec les traits d'union
Les accents aigu, grave, circonflexe, tréma
Les mots pièges : même, leur, quelque, tout, ce/se, ci-joint...

Mieux communiquer par e-mail 14h

Définir son objectif de communication
Apprendre à se mettre à la place du destinataire
Savoir déployer les moyens pour que le mail soit lu
Proposer un titre attrayant et définir un contenu synthétique
L'intention du message : informer ? Faire agir ? Réclamer ? Remercier ?
Structurer ses messages
Organiser ses idées en plan
Apprendre à placer son sujet en perspective
Opter pour la bonne argumentation
Construire des paragraphes courts
Adopter un style pertinent
Gérer sa messagerie

Présentation et communication 7h professionnelle*

Les normes typographiques
Chartes graphiques
Les règles de présentation d'un courrier
Réceptionner, trier, filtrer, diffuser, envoyer un courrier

Module réalisé sur plateforme pédagogique*

35h Organiser les activités administratives et coordonner le travail * 1, 2, 3, 4, 5, 6

Gestion du temps 14h

Faire le point sur son organisation et la façon de gérer son temps
Dresser le bilan de sa situation
Utiliser les outils efficaces pour gérer son travail
Visualiser son activité et ses résultats à travers une grille de suivi
Optimiser son organisation
Développer des comportements gagnants
Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

Organisation et coordination des activités 21h

Maîtriser et organiser les activités quotidiennes
Fixation et fractionnement des objectifs
Hiérarchisation des priorités
Création d'une liste de tâches
Savoir filtrer, distinguer l'essentiel, l'urgent, l'accessoire
Mieux travailler avec les autres
La polyvalence, le partage des tâches
Savoir gérer le temps commun et déléguer efficacement
Optimiser l'organisation des réunions, des déplacements et des entretiens
Le travail inter-services et avec l'extérieur

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Programme

Planifier et organiser les activités
Établir une feuille de route
Communiquer avec efficacité
Respecter les contraintes budgétaires
Établir le budget
Suivre le budget
Contrôler le budget, les notes de frais...
Gérer les écarts
Être opérationnel pour résoudre un imprévu
Se mettre en bonne condition pour résoudre un imprévu, un problème
Comment réagir en situation d'urgence
Analyser et tirer des leçons des problèmes rencontrés

150h

Utiliser les outils numériques et bureautiques

*1, 2, 3, 4, 5, 6

Windows 14h

Gestion de l'environnement
Fonctionnalités de l'environnement
Création de dossier, sous dossiers
Organisation des fichiers
Recherches
Mise à jour et sécurité

Word 42h

Prise en main du traitement de texte
Saisie, mise en forme, mise en page
Les tabulations
Les insertions automatiques, d'objets
Les tableaux
Le publipostage
Gestion de documents longs

Excel 42h

Prise en main du tableur
Mise en page, saisie et mise en forme
Les calculs
Les tableaux, les graphiques
Les fonctions
Les tableaux croisés dynamiques

Gestion de la messagerie Outlook 14h

Notions de base
Envoi / réception de messages
Agenda
Prise de rendez-vous, réunion
Les contacts
Les tâches

Internet 7h

Concepts
Premiers pas
Navigation
Paramétrages
Téléchargements
Sécurité

Outils collaboratifs 7h

Partager des ressources
Stocker
Les outils Google
Questionnaires Google forms

Powerpoint 14h

Prise en main du logiciel
Saisie et mise en forme de textes

Le mode diapositive
Le diaporama

Vocabulaire numérique & outils partagés* 3h

Réseaux sociaux de l'entreprise
Chat / Forums / Webconférence
Outils partagés
*Module réalisé sur plateforme pédagogique

Cyber sécurité 7h

Les menaces et les risques
Qu'est-ce que la sécurité informatique ?
Comment une négligence peut-elle créer une catastrophe ?
Les réseaux d'entreprise (locaux, distants, Internet), sans fil, WIFI, Bluetooth
Les applications à risques :
Web, messagerie...
La sociologie des pirates
Comprendre les enjeux de la cybersécurité
La sécurité du poste de travail
Gestion des données sensibles
La problématique des ordinateurs portables
Ports USB : Comment les désactiver ?
Les différentes menaces sur le poste client
Comprendre ce qu'est un code malveillant
Les stratégies de sauvegardes
Le Cloud : présentation, bonnes pratiques
Comment gérer les failles de sécurité ?
Anti virus et firewall
Contrôles d'accès : authentification et autorisation
Identifier les menaces liées à l'utilisation d'Internet

56h

Assurer le traitement administratif, commercial et documentaire *1, 2, 3, 4, 5, 6

Gestion commerciale 35h

Les documents commerciaux
Les règles juridiques sur la présentation des documents commerciaux
Bon de commande, devis, contrat de service, bon de livraison, facture, facture pro format, bon de livraison, avoir, relevés de facture
Les conditions générales de vente
Les réductions commerciales et financières
Les frais de port
Les contraintes légales et réglementaires
Organisation des rythmes d'établissement et de traitement des documents commerciaux

Les offres de financement au client
Notions (compte courant, gestion des excédents de trésorerie, autres services)
Le financement de l'activité (escompte, découvert, affacturage...)
Le financement externe des investissements
Dématérialisation de la facturation (plateforme, Chorus...)

Sage gestion commerciale 21h

Prise en main du logiciel
Création de la société, des articles, des fiches de stocks, des fiches clients
Mise en place des dépôts
Élaboration des tarifs
Documents des ventes
Saisie d'un bon de commande client, bon de livraison, facturation
Documents des achats
Préparation de commandes
Bon de commande fournisseur, bon de livraison, réapprovisionnement
Documents des stocks
Mouvements d'entrées / sorties
Virement de dépôt à dépôt
Gestion des abonnements
Saisie des règlements clients
Gestion des écarts de règlements
Édition des documents

11h

Adopter une posture professionnelle responsable

*2, 5, 6

Responsabilité sociétale des entreprises* 7h

Les principes de la RSE
Domaines d'application
Stratégie pour l'entreprise
Écicitoyenneté & développement durable
Les gestes éco-citoyens
Entreprendre une demande écocitoyenne dans votre travail
Sensibilisation sur la démarche
* Module réalisé sur plateforme pédagogique

Travailler avec des personnes en situation de handicap 4h

Les catégories de handicap
Les conséquences et les besoins en compensation
Les techniques de communications et comportements adaptés
Les principaux aménagements
Les prestataires spécifiques

* Module réalisé sur plateforme pédagogique

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associée au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Programme

56h Se préparer à la certification * 1, 2, 3, 4, 5, 6

Dossier professionnel 21h

Mise en place d'une activité professionnelle
Description des opérations
Mise en place des moyens
Réalisation des tâches
Préparation de la documentation

Productions personnelles 14h

Rédaction du document sur le fond et la forme
Entraînement à la présentation

Evaluations et préparation à l'examen 21h

Mise en situation professionnelle
Etudes de cas
Entraînements intensifs

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.