

**Titre Professionnel**  
**Chargée d'accueil et de gestion administrative**

**Contenu de la formation**

Révision Bureautique

Word / Excel / Powerpoint / Messagerie Outlook

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'informations 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

Pré-requis

Niveau CAP/BEP  
Savoir utiliser un ordinateur  
Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française  
Aisance relationnelle  
Connaissances bureautiques

Durée / Rythme

En fonction des résultats de tests de positionnement / en fonction du dispositif de financement

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel ou Mix Learning  
Parcours individualisé  
Méthode active « Apprendre en faisant »  
Mises en situation, étude de cas

Modalités d'évaluation

Mise en situation, Etude de cas  
EPCF (Evaluations Passées en Cours de Formation)  
Attestation de formation et de compétences  
Certification

Modalités et Délais d'accès

Entretien téléphonique et/ou physique  
Tests de positionnement  
Délais d'accès : Variable selon l'acceptation de la prise en charge du financeur (maximum 3 mois)  
Entrées / sorties permanentes

<b><u>Tarifs</u></b>	En fonction du test de positionnement
<b><u>Contact</u></b>	Tél : 0262 43 42 35 Mail <a href="mailto:contact@capformation.re">contact@capformation.re</a>
<b><u>Accessibilité</u></b>	Accueil de public porteur de handicap / Référent handicap - Accès PMR

### Indicateurs de résultats 2025

<b><u>Taux de satisfaction</u></b>	-
<b><u>Taux de présentation à l'examen</u></b>	-
<b><u>Taux d'obtention de la certification</u></b>	-
<b><u>Taux d'insertion globale dans l'emploi</u></b>	-
<b><u>Taux d'insertion dans le métier visé</u></b>	-

### Indicateurs de performance des certifications

<b><u>Certificat de compétences composant le titre (CP)</u></b>	<u>CP-003430</u> Assurer les activités d'accueil d'une structure <u>CP-003431</u> Gérer les activités administratives d'une structure
<b><u>Débouchés</u></b>	Assistant administratif Secrétaire administratif Chargé d'accueil Secrétaire d'accueil
<b><u>Suite de parcours possible</u></b>	Formation complémentaire : TP Secrétaire Assistant Médico-Administratif TP Assistant de Direction
<b><u>Équivalence</u></b>	Il n'existe aucune certification équivalente