

Titre Professionnel

Chargée d'accueil et de gestion administrative

Objectifs généraux

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

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, le/la stagiaire sera capable de :

Utiliser les outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) dans un contexte professionnel.
Assurer un accueil physique et téléphonique professionnel et adapté aux différents interlocuteurs.
Identifier les besoins des visiteurs et interlocuteurs, les renseigner et les orienter vers le service compétent.
Gérer les situations complexes ou conflictuelles à l'accueil en adoptant une communication professionnelle adaptée.
Recueillir, traiter et transmettre les informations internes et externes dans le respect des procédures.
Prendre en charge les activités administratives courantes d'une structure.
Produire, mettre en forme, classer et assurer le suivi des documents et dossiers administratifs.
Assurer le traitement et le suivi administratif des dossiers en respectant les délais et les procédures.
Traiter les réclamations courantes, assurer leur suivi et orienter les demandes si nécessaire.
Respecter les règles de confidentialité, de qualité d'accueil et de communication professionnelle.
Mobiliser les compétences acquises dans le cadre de mises en situation professionnelles et d'études de cas.

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

<u>Modalités pédagogiques</u>	Formation en présentiel ou Mix Learning Parcours individualisé Méthode active « Apprendre en faisant » Mises en situation, étude de cas
<u>Modalités d'évaluation</u>	Mise en situation, Etude de cas EPCF (Evaluations Passées en Cours de Formation) Attestation de formation et de compétences Certification
<u>Modalités et Délais d'accès</u>	Entretien téléphonique et/ou physique Tests de positionnement <u>Délais d'accès</u> : Variable selon l'acceptation de la prise en charge du financeur (maximum 3 mois) Entrées / sorties permanentes
<u>Tarifs</u>	En fonction du test de positionnement
<u>Contact</u>	Tél : 0262 43 42 35 Mail contact@capformation.re
<u>Accessibilité</u>	Accueil de public porteur de handicap / Référent handicap - Accès PMR

Indicateurs de résultats 2025

<u>Taux de satisfaction</u>	Pas de session en 2025
<u>Taux de présentation à l'examen</u>	-
<u>Taux de réussite à la certification</u>	-
<u>Taux d'insertion globale dans l'emploi</u>	-
<u>Taux d'insertion dans le métier visé</u>	-

Indicateurs de performance des certifications

<u>Certificat de compétences composant le titre (CP)</u>	CP-003430 Assurer les activités d'accueil d'une structure CP-003431 Gérer les activités administratives d'une structure La certification peut être obtenue bloc par bloc. Le candidat peut se représenter aux blocs qu'il lui reste à obtenir.
<u>Débouchés</u>	Assistant administratif Secrétaire administratif Chargé d'accueil Secrétaire d'accueil
<u>Suite de parcours possible</u>	<u>Formation complémentaire</u> : TP Secrétaire Assistant Médico-Administratif TP Assistant de Direction
<u>Équivalence</u>	Il n'existe aucune certification équivalente