RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté Égalité Fraternité*

greta GRENOBLE
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

Première session en octobre 2026

## DATE LIMITE D'INSCRIPTION

30 septembre

## DOSSIER D'ADMISSION

cv

lettre de motivation

## TARIF

8000 euros tarif maximum pour un parcours complet

Nous consulter pour un parcours personnalisé, sur mesure.

## FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage
Contrat de professionnalisation
CPF
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
Formation pratique en atelier ou en situation de travail.
Formationà distance



Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

FICHE FORMATION

## NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (Bac général, technologique ou Professionnel)

## SERVICE VALIDEUR

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

## VALIDATION

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

## LES + DE LA FORMATION

Qualité des plateaux techniques et expertise des intervenants

Pour l'apprentissage :

Aucun frais à la charge de l'apprenti

Sécurisation des parcours



Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

## 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/

## Contacts

### GRETA GRENOBLE

**GRETA DE GRENOBLE**
Lycée VAUCANSON 27, rue Anatole France
38100 Grenoble
RESPONSABLE FORMATION - -
Tél : 04 76 33 27 40

Mise à jour le 18 Mars 2026



Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel