



# 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

**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.

Formation à distance





## 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





FORMATION

## POUR ALLER PLUS LOIN

### DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS

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

#### Contacts

Découvrez d'autres débouchés sur [onisep.fr](https://www.onisep.fr/)  
<https://www.onisep.fr/>

### GRETA GRENOBLE

#### GRETA DE GRENOBLE

Lycée VAUCANSON 27, rue Anatole France  
38100 Grenoble  
VAUDOIN Anne-Laure  
Tél : 04 76 84 20 60

Mise à jour le 18 Mars 2026

