

# Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Image not found or type unknown

## 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

## **Publics**

Tout public

## **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

## **Niveau de sortie**

Niveau 4 (Bac général, technologique ou Professionnel)

## **Services valideurs**

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

## **Tarif**

Consulter le GRETA

## **Durée Indicative**

750 heures dont

540 h en centre et 210 h en entreprise.

## **A noter**

--

## **RNCP / RS**

Pour plus d'informations sur la certification > RNCP 41239

## **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 ARDÈCHE DRÔME**

#### **GRETA ARDÈCHE DRÔME**

37-39 Rue Barthélemy de Laffemas - BP 26  
26901 VALENCE Cedex1  
Tél : 0475823790  
Courriel : [contact@greta-ardechedrome.fr](mailto:contact@greta-ardechedrome.fr)

### **GRETA DE GRENOBLE**

#### **GRETA DE GRENOBLE**

Lycée Vaucanson  
27 rue Anatole France  
38030 GRENOBLE  
Tél : 0476332740  
Courriel : [greta.grenoble.contact@gretadegrenoble.fr](mailto:greta.grenoble.contact@gretadegrenoble.fr)

### **GRETA SAVOIE HAUTE-SAVOIE**

#### **GRETA SAVOIE HAUTE-SAVOIE**

9 rue des Marronniers  
74100 ANNEMASSE  
Tél : 0450439181  
Courriel : [contact@greta73-74.fr](mailto:contact@greta73-74.fr)

Mise à jour le 2 Février 2026