Formation chargé d'accueil et de gestion administrative

Code RNCP N°41239
Code Certif Info N°119165
Code NSF 324p
Codes Rome :
M1601 - Accueil et renseignements
M1602 - Opérations administratives
M1606 - Saisie de données
Formacode : 35052, 35035, 35071

Objectifs

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Public

Tous public

Prérequis

Niveau Bac souhaité, maîtrise de l'ordinateur (clavier, Windows), aisance relationnelle (écoute, service) et bonne expression orale et écrite en français.

Pédagogie

Mise en pratique à travers des jeux de rôle en immersion dans une entreprise simulé.

Durée

400h minimum soit 57 jours de formation minimum
+ 140h stage en entreprise

Modalités d'accès

Sur entretien

Titre Professionnel TP-01449
du Ministère du travail, de la santé et des solidarités et des familles
Diplôme RNCP niveau 4 (BAC), enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (J.O. du 22 juin 2025)

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

Modalités pédagogiques

À l'ASSISTANT ACADEMY®, la pédagogie innovante s'appuie sur le concept d'entreprise simulée, une reproduction grandeur nature de toutes les fonctions tertiaires de l'entreprise. Des formateurs experts assurent la montée en compétence du stagiaire à partir de situations concrètes **et de simulations via des applications immersives**.
Le stagiaire gère de véritables dossiers (documents factices, interactions professionnelles) et traite des **cas pratiques réalistes**. Au travers de jeux de rôles au sein de cette structure simulée, il est considéré comme un vrai salarié et vit une véritable expérience professionnelle.

Descriptif métier

Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative).

En front office, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins des interlocuteurs, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information entrants et sortants. Il gère simultanément l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre également les informations dans les systèmes d'informations de la structure, garantissant la traçabilité des interactions.
En back office, il prend en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers. Il constitue et vérifie la conformité de dossiers, gère les demandes et commandes, assure leur suivi, et si nécessaire effectue les relances. Il traite, également, les réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées tout en respectant les procédures internes de la structure.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers. Il travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies. Il dispose d'une marge de manoeuvre pour résoudre des situations délicates ou conflictuelles dans les limites définies par sa hiérarchie. Il est responsable de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Il doit être capable d'organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis.
Le chargé d'accueil et de gestion administrative interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes (collaborateurs, hiérarchie, services connexes) et externes (visiteurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux). Ces interactions l'amènent à adapter son discours et son attitude selon le public rencontré, qu'il s'agisse de résoudre des demandes simples ou de désamorcer des situations de tension. Ce rôle de premier contact en fait une interface essentielle entre la structure et son environnement, ce qui exige d'excellentes compétences en communication et en gestion relationnelle.

Le poste de chargé d'accueil et de gestion administrative se déroule majoritairement, de façon sédentaire, en espaces d'accueil mais également au sein de services administratifs. Son activité implique des contacts fréquents en face à face, à distance ou par téléphone. Les horaires peuvent être variables selon les besoins de la structure, avec parfois des astreintes en période de forte affluence. L'environnement de travail nécessite une adaptation rapide aux imprévus et peut engendrer des situations de stress, notamment lors de situations conflictuelles.

L'utilisation quotidienne des outils numériques tels que CRM (Custumer relationship management), ERP (Enterprise Resource Planning), GED (Gestion électronique des documents), agendas partagés, messageries électroniques, standard téléphonique, implique une actualisation constante des compétences liées aux évolutions technologiques.

Une prise en compte des besoins particuliers des visiteurs est requise, y compris les adaptations nécessaires pour les personnes en situation de handicap. Enfin, dans son quotidien professionnel, le Chargé d'accueil et de gestion administrative adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

PROGRAMME DU PARCOURS

CCP 1 : ASSURER LES ACTIVITES D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

1. Assurer l'accueil physique et téléphonique

Fondamentaux de l'accueil professionnel et posture de l'agent d'accueil
Protocoles d'accueil, de sécurité et de contrôle d'accès
Techniques de communication interpersonnelle : écoute active et reformulation
Accueil téléphonique et gestion du standard
Utilisation des outils de communication et de traçabilité
Gestion de la simultanéité des tâches et des interruptions
Filtrage, orientation et prise de messages fiables
Prise en compte des situations de handicap à l'accueil
Confidentialité des informations et RGPD
Communication professionnelle en situation d'accueil

2. Gérer des situations complexes à l'accueil

Détection des signaux faibles et analyse comportementale
Gestion du stress et techniques de distanciation professionnelle
Communication non violente et posture de désescalade
Gestion des conflits et résolution de problèmes
Prise en compte des situations de handicap et des contextes interculturels
Application des procédures d'urgence et de sécurité
Cadre de délégation, escalade hiérarchique et compte-rendu professionnel

3. Traiter les flux d'information internes et externes

Utilisation des outils de messagerie professionnelle
Triage, priorisation et diffusion des flux d'information
Rédaction d'écrits professionnels courants (courriels, notes, courriers)

Numérisation, classement, archivage et traçabilité des informations
Utilisation des outils collaboratifs et partagés
Sécurité des informations et respect du RGPD
Sobriété numérique et pratiques écoresponsables

CCP 2 : GERER LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

4. Prendre en charge les activités administratives courantes

Production d'écrits professionnels structurés
Traitement de données et création de tableaux
Planification et organisation de réunions
Classement, archivage et sauvegarde des documents
Gestion des fournitures et des commandes simples
Gestion du temps, priorisation et confidentialité des informations

5. Assurer le traitement administratif des dossiers

Utilisation des progiciels de gestion (ERP / CRM)
Constitution et conformité des dossiers administratifs
Traitement des demandes et gestion du cycle de commande
Suivi des dossiers, relance et gestion des paiements
Lettrage comptable et suivi des règlements
Mise à jour des dossiers et reporting administratif

6. Traiter les réclamations courantes

Qualification des réclamations et cadre de délégation
Communication professionnelle en situation de réclamation
Investigation des réclamations via les outils de gestion
Arbitrage et mise en œuvre des actions correctives
Suivi, traçabilité et clôture des réclamations

+ MODULES COMPLÉMENTAIRES

BASES DE L'ASSISTANAT

Répondre au téléphone, gérer un standard, nettoyer les ordinateurs
Les outils de l'entreprise d'entrainement pédagogique
Organiser – nomenclaturer – classer – archiver – éditer des étiquettes
Français : les pièges à éviter orthographe et grammaire
Rédaction d'un compte-rendu de réunion
Posture professionnelle : Communication inter-personnel, assertivité, gestion du stress travailler en équipe, le télétravail

BUREAUTIQUE

1. Informatique initiation

Les bases de l'ordinateur
Environnement Windows
Navigation internet

2. Word

Les règles de base
Créer un courrier
Créer un modèle
Tableaux et graphiques
Formulaire
Publipostage

3. Excel

Les règles de base
Imprimer des tableaux-Trier et filtrer
Les formules simples

4. Outlook

Rédaction d'un mail et signature
Organiser les emails
Agendas et réunions

5. Powerpoint

Conception hiérarchique de la présentation
Mise en forme globale de la présentation
Mise en forme détaillée de la présentation :
Insérer, modifier et déplacer des objets
Animations
Supports de conférence
Projection

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

CV contenu
CV mise en forme
Lettre de motivation
Prospection et argumentaire
Base TRE
Simulation d'entretien d'embauche
Recherche emploi téléphonique

PRÉPARATION AUX ÉPREUVES

La méthodologie de rédaction du dossier professionnel
Les conditions de l'épreuve du Titre professionnel

MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL[1]

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.
Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.
Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non-obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.
Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.
En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.
En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.
Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITÉS D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.
Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION
Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.
Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.
Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

[1] *Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :*
- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP :
Nos formations sont accessibles aux personnes porteuses de handicap.