

BC01 - Assurer les activités d'accueil d'une structure - TP CADGA

GRETA-CFA Gard-Lozère

Certifiante

Formation continueformation mixte - hybrideRNCP41239BLOGTI0020GGL

Ville	Alès
Lieu de formation	Lycée polyvalent Jean-Baptiste Dumas
Niveau d'entrée	sans niveau spécifique
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	450h - 30h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du CPF, Tout public
Modalité d'entrée et sortie	Entrée et sortie permanente
Financement	Etat - MCF - Caisse des dépôts

Développez les compétences essentielles pour assurer un accueil professionnel de qualité et devenir le premier ambassadeur de l'image et de la relation client d'une organisation.

Objectifs

- Accueillir les visiteurs et les interlocuteurs en présentiel, par téléphone et par voie numérique
- Identifier les besoins des usagers et orienter les demandes vers les interlocuteurs compétents
- Communiquer avec professionnalisme en adaptant son discours à chaque situation
- Gérer les flux de visiteurs, les rendez-vous et les espaces d'accueil
- Traiter les demandes d'information en garantissant la qualité du service
- Appliquer les règles de confidentialité, de sécurité et les procédures de la structure

Contenu

Certification préparée

Chargé d'accueil et de gestion administrative – RNCP41239

Résultats attendus complémentaires

Ce bloc permet d'acquérir les compétences nécessaires pour assurer un accueil professionnel, physique, téléphonique et numérique. Les apprenants développent les savoir-faire indispensables pour représenter l'image de la structure, informer les visiteurs et garantir une qualité de service adaptée aux attentes des usagers.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Passage et obtention de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

Niveau 3

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Assurer les activités d'accueil d'une structure		RNCP41239BC01

Contenu de la formation

Description

- Techniques d'accueil physique et téléphonique
- Accueil par courriel, messagerie et outils numériques
- Communication professionnelle et relation client
- Identification des besoins et orientation des interlocuteurs
- Gestion des appels, des rendez-vous et des agendas
- Gestion des flux de visiteurs et des espaces d'accueil
- Utilisation des outils bureautiques et logiciels de planification
- Traitement des demandes d'information
- Gestion des situations difficiles et des réclamations
- Confidentialité, RGPD et protection des données
- Qualité de service et image de l'entreprise
- Communication interculturelle et posture professionnelle

Période de stage en entreprise

- Durée du stage : 4 à 6 semaines
- Planification : continue ou discontinue.
- Modalités d'évaluation :

Rapport de stage

Présentation orale et soutenance devant un jury

Évaluation des compétences en situation professionnelle

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP41239BC01 - 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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 330 heures
- A distance: 20 heures
- Total enseignement: 350 heures
- En entreprise: 100 heures
- Total: 450 heures

Rythme

- Temps partiel
- En journée
- Temps plein

Intensité

30 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Parcours mixte alliant présentiel et distanciel
- Suivi individualisé et accompagnement pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Bâtiment conforme

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d'un plan de développement de compétences

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 4550 €

Modalités de financement : Mon Compte Formation

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
Etat - MCF - Caisse des dépôts	Public dans le cadre du CPF, Tout public	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Modalités d'admission

Admission après test, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP36208
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP42308

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Chargé / Chargée d'accueil	M1601
Secrétaire administratif / Secrétaire administrative de collectivité territoriale	M1602
Assistant administratif / Assistante administrative	M1607

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée polyvalent Jean-Baptiste Dumas – Alès

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Bâtiment conforme

Transport et accès au site : Bus

Restauration et espace repas : Restauration scolaire

Possibilité d'hébergement : Pas de possibilité

Contact

François Martinez

Président(e)

0466048597

francois.martinez@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Florence Legeai

0466048597

flor.legeai@formateurs.greta-gard.com

Informations légales

Rncp : RNCP41239

Date de publication : 07-08-2025 00:00

Date d'échéance de la certification : 30-09-2030 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239>

Formacode : 35035

Certifinfo : 119165

Rome : M1601, M1602, M1607

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 janvier 2026 au 5 juillet 2027	Entrées et sorties permanentes	Inscription conditionnée

Tout savoir sur GRETA-CFA Gard-Lozère

Eduform