TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

GRETA Midi-Pyrénées nord

Certifiante

Formation continueformation entièrement présentielleRNCP41239FORGTI0021GFT

Ville	Cahors
Lieu de formation	Lycée Polyvalent Clément Marot
Niveau d’entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	900h - 35h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du contrat de professionnalisation, Demandeur d’emploi
Modalité d’entrée et sortie	Entrée et sortie permanente
Financement	OPCO

Formation professionnalisante permettant d'acquérir une double compétence accueil et gestion administrative, recherchée dans tous les secteurs d'activité et favorisant une insertion rapide dans l'emploi.

Objectifs

• Assurer l'accueil physique et téléphonique des visiteurs et usagers
• Identifier les besoins des interlocuteurs et les orienter efficacement
• Gérer les situations d'accueil complexes ou conflictuelles
• Traiter les flux d'informations internes et externes
• Produire des documents administratifs professionnels
• Organiser et suivre les dossiers administratifs
• Planifier les rendez-vous et réunions
• Utiliser les outils bureautiques et collaboratifs
• Assurer le suivi administratif des demandes et réclamations
• Respecter les règles de confidentialité et les procédures internes
• Adapter sa communication aux différents publics
• Contribuer à la qualité de service et à l'image de la structure

Contenu

Certification préparée

Chargé d'accueil et de gestion administrative – RNCP41239

Résultats attendus complémentaires

Maîtriser l'accueil professionnel et les activités administratives courantes d'une structure.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

- Niveau 3
- Maîtrise de la langue française à l’écrit et à l’oral
- Bonne connaissance de l’environnement informatique

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Assurer les activités d'accueil d'une structure		RNCP41239BC01
Gérer les activités administratives d'une structure		RNCP41239BC02

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare aux fonctions d'accueil et de gestion administrative en développant les compétences relationnelles, organisationnelles et numériques indispensables au bon fonctionnement d'une structure.
Enseignements professionnels
• Accueil physique des visiteurs
• Accueil téléphonique et gestion des appels
• Communication professionnelle écrite et orale
• Gestion des situations complexes à l'accueil
• Traitement des flux d'informations
• Rédaction de courriers et documents administratifs
• Gestion administrative des dossiers
• Organisation et planification d'activités
• Gestion des réclamations et demandes clients
• Techniques de classement, archivage et numérisation
• Outils bureautiques (Word, Excel, Outlook)
• Outils collaboratifs et gestion documentaire
• CRM, ERP et logiciels de gestion
• Gestion de la confidentialité des données
• Sensibilisation à la qualité de service
• Communication avec les partenaires internes et externes
• Préparation aux épreuves de certification
• Accompagnement vers l'emploi et l'insertion professionnelle

Période de stage en entreprise

Durée du stage : Variable selon le dispositif de financement.
Planification : Discontinue
Modalités d'évaluation
• Rapport de stage
• Présentation orale et soutenance devant 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

RNCP41239BC02 - Gérer les activités administratives d'une structure

- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 600 heures
- Total enseignement: 600 heures
- En entreprise: 300 heures
- Total: 900 heures

Rythme

- Temps partiel
- En journée

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Travaux pratiques et exercices d’application
- Suivi individualisé et accompagnement pédagogique

Moyens pédagogiques

- Ressources numériques
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Conforme à la réglementation en vigueur

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) : 7000 €

Modalités de financement : Contrat de Professionnalisation - Financement OPCO - Prix maximum affiché

Financeur

Financeur	Public visé	Nombre de place
OPCO	Public dans le cadre du contrat de professionnalisation, Demandeur d'emploi	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 sur dossier, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

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

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 Clément Marot – Cahors

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Conforme à la réglementation en vigueur

Transport et accès au site : Bus - Train

Restauration et espace repas : Oui

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Davy Lagrange
Directeur(trice) opérationnel(le)
0666374638
davy.lagrange@mongreta.fr

Référent handicap

Virginie Seghetto
0757000910
virginie.seghetto@mongreta.fr

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 24 septembre 2026 au 27 mars 2028	Entrées et sorties permanentes	Inscription ouverte

Tout savoir sur GRETA Midi-Pyrénées nord

Premier organisme de formation spécialisé dans la formation professionnelle et continue. Organisme certifié qualité EDUFORM – QUALIOPI au titre de la catégorie d'action : Formation Continue.