

# TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

GRETA Midi-Pyrénées nord

**Certifiante**

Formation continue formation entièrement présentielle RNCP41239 FORGTI0021GFT

|                                    |                                                                             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ville</b>                       | Figeac                                                                      |
| <b>Lieu de formation</b>           | Lycée Général et Technologique Jean-François Champollion                    |
| <b>Niveau d'entrée</b>             | N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)                                        |
| <b>Niveau de sortie</b>            | N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)                    |
| <b>Durée et rythme</b>             | 900h - 35h/semaine                                                          |
| <b>Public visé</b>                 | Public dans le cadre du contrat de professionnalisation, Demandeur d'emploi |
| <b>Modalité d'entrée et sortie</b> | Entrée et sortie permanente                                                 |
| <b>Financement</b>                 | 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**

Bâtiment conforme à la réglementation

### **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) :** 9000 €

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

### Financier

| Financier | 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 Général et Technologique Jean-François Champollion – Figeac

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap :** Bâtiment conforme à la réglementation

**Transport et accès au site :** Ligne de bus : Ligne 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 Gare : 1Km

**Restauration et espace repas :** Possible sur place

**Possibilité d'hébergement :** Pas de possibilité sur place

### 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 EDUFOR – QUALIOPF au titre de la catégorie d'action : Formation Continue.