TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

GRETA-CFA Montpellier Littoral

Certifiante

Formation continueformation mixte - hybrideRNCP41239FORGTI0021GML

Ville	Montpellier
Lieu de formation	Legt jean mermoz
Niveau d'entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	760h - 35h/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

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: 470 heures
- A distance: 80 heures
- Total enseignement: 550 heures
- En entreprise: 210 heures
- Total: 760 heures

Rythme

- En journée
- Temps plein

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Parcours mixte alliant présentiel et distanciel
- Travaux pratiques et exercices d’application

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Ressources numériques
- Jeux de rôle
- Document pédagogique

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, professionnel

Modalité d’évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- Epreuves écrites
- Epreuves orales
- Epreuves pratiques

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 5500 €

Modalités de financement : Mon Compte Formation

Financeur

Financeur	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 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 : Legt jean mermoz – Montpellier

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Non

Transport et accès au site : Tram Ligne 1 : arrêt Léon Blum Ligne 4 : arrêt Pompignane

Restauration et espace repas : Oui

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Thierry Delaigue
Ordonnateur(trice)
0467208178
thierry.delaigue@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Mylène Pradel Garcia
0467203643
mylene.pradel@gretacfa-montpellier.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 1 février 2026 au 5 août 2027	Entrées et sorties permanentes	Inscription ouverte

Tout savoir sur GRETA-CFA Montpellier Littoral

Eduform