



CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

FORMATION PAR BLOCS DE COMPÉTENCES

Nomenclature du niveau de qualification Niveau 4 (Niveau Bac)

Fiche RNCP* : RNCP41239

Certificateur : Ministère du Travail du Plein emploi et de l'Insertion

Date d'échéance de l'enregistrement : 30/09/2030

*Répertoire National des Certifications Professionnelles

PROFILS

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en reprise d'études

PARCOURS

Blocs de compétences

MODALITÉS D'ADMISSION

- L'accès à la formation s'effectue sur entretien et signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
- Les entrées sont possibles tout au long de l'année, sous réserve de la disponibilité des places et d'une entreprise d'accueil.
- Le délai moyen d'accès est de 2 à 4 semaines.

TARIFS SUR DEMANDE

PRÉ-REQUIS

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Savoir lire, écrire et compter
- Maîtriser la langue française
- Maîtriser les bases informatiques
- Disposer d'un ordinateur avec connexion internet, caméra et micro en cas de formation en distanciel

Une assistance technique est disponible en cas de problème de connexion ou autre problème technique au 07 67 70 85 01 ou par mail à l'adresse clients@ksr-formations.fr

Réclamation : Pour toute réclamation, un formulaire de réclamation est disponible sur notre site internet.



DURÉE DE LA FORMATION

320 h



LOCALISATION ET ACCESSIBILITÉ

LA FORMATION S'EFFECTUE EN DISTANCIEL ET/OU EN PRÉSENTIEL

La formation au Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative est ouverte à tous, sans discrimination. Toutefois, l'accessibilité dépend de la compatibilité entre le handicap et les exigences du métier visé.

Nos locaux sont partiellement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Un référent handicap est disponible pour étudier chaque situation individuelle, proposer des aménagements adaptés et, si nécessaire, orienter vers un organisme partenaire disposant de solutions d'accueil conformes.

Avant toute inscription, un entretien personnalisé permet d'évaluer les besoins spécifiques du candidat et de déterminer les adaptations possibles (rythme, matériel, accompagnement pédagogique, outils numériques...).

Pour toute demande particulière, les candidats peuvent contacter le référent handicap de l'organisme de formation à l'adresse suivante : clients@ksr-formations.fr



OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION :

L'emploi de chargé(e) d'accueil et de gestion administrative s'exerce dans des structures de tailles et de secteurs variés. Il se caractérise par une polyvalence des activités et une contribution directe au bon fonctionnement administratif et organisationnel de la structure.

Le ou la chargé(e) d'accueil et de gestion administrative assure l'accueil physique et téléphonique, informe et oriente les interlocuteurs internes et externes, et participe à la qualité de la relation avec les usagers, clients et partenaires. Il ou elle organise et traite les activités administratives courantes, gère l'information, et contribue à la coordination des actions au sein de l'équipe ou du service.

Il ou elle participe au suivi administratif des activités commerciales, au traitement des dossiers clients et fournisseurs, ainsi qu'à la gestion administrative courante liée aux ressources humaines, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur.

Cette certification vise à former des professionnels capables d'assurer de manière autonome les missions d'accueil, de gestion administrative et de coordination, en s'appuyant sur des outils numériques et en s'adaptant aux exigences de l'environnement professionnel.

BLOCS DE COMPÉTENCES :

BLOC 1 - ASSURER LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE :

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer des situations complexes à l'accueil
- Traiter les flux d'information internes et externes

BLOC 2 - GÉRER LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE :

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

DÉBOUCHÉS ET POURSUITE D'ÉTUDE :

L'emploi de chargé d'accueil et de gestion administrative s'exerce dans tous types d'entreprises, privées, établissements publics, associations et dans tous secteurs d'activités.

Dans les grandes entreprises, l'activité est centrée sur les spécificités du service dans lequel elle est exercée.

Dans une PME ou une TPE, une plus grande polyvalence est nécessaire.

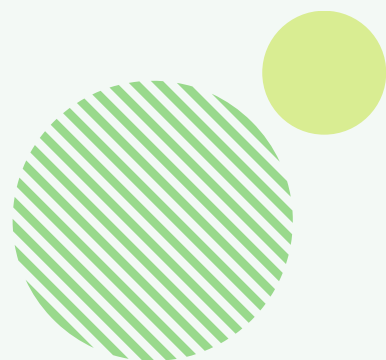
Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Chargé(e) d'accueil et de gestion administrative
- Agent d'accueil administratif
- Assistant(e) administratif(ve)
- Secrétaire administratif(ve)

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi. Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Comptabilité Gestion PME/PMI...).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- **Produire des documents professionnels courants** en utilisant les outils bureautiques adaptés, dans le respect des normes professionnelles et des procédures internes.
- **Communiquer efficacement à l'écrit et à l'oral** avec des interlocuteurs internes et externes, en rédigeant des écrits professionnels clairs et en adoptant une posture d'accueil adaptée.
- **Assurer la traçabilité, l'organisation et la conservation des informations**, sur supports papier et numériques, dans le respect des règles de confidentialité, de sécurité et du RGPD.
- **Accueillir, informer et orienter les publics**, en présentiel ou à distance, en contribuant à la qualité de service et à l'image de la structure.
- **Planifier et organiser les activités administratives courantes**, gérer les agendas, les réunions, les plannings et participer à la coordination des actions au sein d'un service ou d'une équipe.
- **Assurer le suivi administratif des activités commerciales**, en élaborant les documents commerciaux (devis, commandes, factures), en suivant les règlements et en gérant les relations clients et fournisseurs.
- **Répondre aux demandes d'information et traiter les réclamations courantes**, en appliquant les procédures internes et en contribuant à la satisfaction des usagers ou clients.
- **Élaborer et mettre à jour des tableaux de suivi et de reporting**, notamment sous Excel, afin de suivre l'activité administrative ou commerciale et communiquer les résultats.
- **Assurer le suivi administratif courant du personnel**, gérer les dossiers du personnel, suivre les absences et congés, et participer à la communication RH de premier niveau.



DÉTAIL DE LA FORMATION :

Produire des documents professionnels courants (35 h)

- Prise en main des outils bureautiques : Word, Excel, PowerPoint
- Création, mise en forme et structuration de documents professionnels
- Utilisation de modèles, gabarits et chartes graphiques
- Respect des règles de présentation, de lisibilité et de qualité
- Archivage, diffusion et traçabilité des documents produits

Communiquer efficacement des informations par écrit (30 h)

- Techniques de rédaction professionnelle
- Structuration des messages selon le destinataire et le contexte
- Rédaction de courriers, notes, emails et comptes rendus professionnels
- Correction, relecture et adaptation du ton
- Communication écrite interne et externe

Assurer la traçabilité et la conservation des informations (25 h)

- Organisation du classement physique et numérique
- Méthodologie de gestion documentaire
- Mise en place d'un plan de classement et suivi des dossiers
- Respect des règles de confidentialité et du RGPD
- Sécurisation et conservation des données

Accueillir, informer et orienter les publics (35 h)

- Techniques d'accueil physique et téléphonique
- Gestion du standard et orientation des appels
- Écoute active, reformulation et transmission d'informations fiables
- Gestion des situations délicates et des interlocuteurs difficiles
- Contribution à la qualité de service et à l'image de la structure

Planifier et organiser les activités administratives (35 h)

- Planification des tâches et gestion du temps
- Outils de gestion d'agenda, de réunions et de plannings
- Organisation de déplacements professionnels
- Coordination et suivi des activités d'équipe
- Priorisation et respect des échéances



Assurer le suivi administratif des activités commerciales (40 h)

- Processus de commande, facturation et suivi administratif
- Création de devis, bons de commande et factures
- Gestion des paiements, relances clients et suivi fournisseurs
- Gestion des stocks et relations clients-fournisseurs
- Application des procédures internes et qualité

Répondre aux demandes d'information et traiter les réclamations (25 h)

- Accueil et écoute client
- Traitement des demandes d'information
- Gestion des réclamations courantes
- Rédaction de réponses types
- Suivi de la satisfaction client et amélioration continue

Élaborer et suivre des tableaux de bord d'activité (35 h)

- Initiation et perfectionnement sur Excel
- Création de tableaux de suivi de l'activité commerciale
- Analyse des données et indicateurs de performance
- Présentation et communication des résultats
- Appui à la prise de décision

Assurer le suivi administratif courant du personnel (40 h)

- Gestion des dossiers du personnel
- Suivi des absences, congés et visites médicales
- Préparation des éléments variables de paie
- Communication RH de premier niveau
- Respect des procédures internes et réglementaires

Préparer la validation du titre professionnel (20 h)

- Révisions et entraînements aux épreuves certificatives
- Mise en situation professionnelle reconstituée (MSP)
- Accompagnement individuel à la constitution du Dossier Professionnel
- Préparation à l'entretien final et à la présentation orale

Modalités d'évaluation

Plusieurs sessions d'examens par an.
Les compétences des candidats sont évaluées par un jury
comme sur la base :



- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle (2h25) :
 - mise en situation écrite (1h45),
 - mise en situation orale (40min dont 10min de préparation)
- de l'entretien technique (10min)
- du questionnement à partir de production(s) (10min)
- de l'entretien final (15min)

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 3 h 00

Retrouvez plus d'informations sur le site internet de France Compétences
en renseignant le code de fiche : RNCP41239

CONTACT

07 67 70 85 01

clients@ksr-formations.fr

7, avenue de l'Orme à Martin
91080 Évry-Courcouronnes