



WBD partenaire de



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

VI - 07/2026

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 01 87 66 02 66 ou par mail à l'adresse clients@wbd-formations.fr

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



**DURÉE DE LA
FORMATION**

402 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@wbd-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.

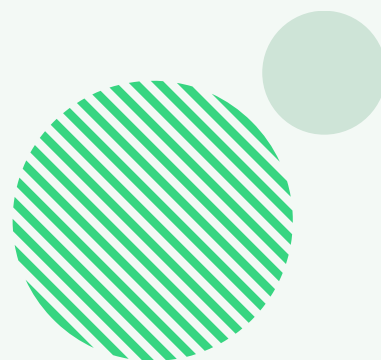
Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

- **Assurer l'accueil physique et téléphonique**, identifier les besoins des interlocuteurs, apporter une réponse adaptée, orienter les visiteurs et transmettre des messages fiables.
- **Gérer les situations complexes à l'accueil**, repérer les sources de tension, adapter sa communication, prévenir les conflits et transmettre les situations dépassant son niveau de responsabilité.
- **Traiter les flux d'information internes et externes**, réceptionner, trier, prioriser et transmettre les informations tout en assurant leur confidentialité et leur traçabilité.
- **Prendre en charge les activités administratives courantes**, produire des écrits professionnels, gérer les agendas, organiser les réunions et assurer le classement des documents.
- **Assurer le traitement administratif des dossiers**, collecter et vérifier les pièces, contrôler leur conformité, actualiser les informations et suivre les demandes jusqu'à leur clôture.
- **Traiter les réclamations courantes**, analyser les demandes, proposer une réponse conforme aux procédures, mettre en œuvre les actions correctives et informer les parties prenantes.
- **Communiquer en anglais dans les situations courantes d'accueil**, comprendre une demande simple, orienter un interlocuteur, prendre ses coordonnées et restituer les informations essentielles en français.
- **Mobiliser les outils numériques professionnels**, utiliser les logiciels bureautiques, les outils collaboratifs, la GED, le CRM et l'ERP pour produire, partager et sécuriser les informations.
- **Adopter une communication professionnelle adaptée**, pratiquer l'écoute active, reformuler les demandes, ajuster son expression aux différents publics et valoriser l'image de la structure.
- **Organiser efficacement son activité professionnelle**, hiérarchiser les priorités, respecter les délais, gérer les imprévus et rendre compte de son activité à la hiérarchie.
- **Appliquer les règles de confidentialité et de protection des données**, sécuriser les accès, respecter le RGPD et transmettre les informations uniquement aux personnes habilitées.
- **Se préparer aux épreuves du titre professionnel**, constituer son dossier professionnel, réaliser des mises en situation et présenter ses compétences devant le jury.



DÉTAIL DE LA FORMATION :

Découverte du métier et intégration professionnelle

20h

- Comprendre le métier de chargé d'accueil et de gestion administrative.
- Identifier les missions, les responsabilités et les limites de fonction.
- Comprendre le fonctionnement d'une structure.
- Identifier les principaux interlocuteurs internes et externes.
- Adopter une posture professionnelle.
- Comprendre les exigences de confidentialité.
- Découvrir les outils et environnements numériques professionnels.
- Organiser son travail et gérer ses priorités.

Communication et posture professionnelles

28h

- Adapter sa communication à la situation et à l'interlocuteur.
- Mobiliser les techniques d'écoute active.
- Identifier et reformuler une demande.
- Transmettre une information claire, fiable et adaptée.
- Adopter une posture professionnelle conforme à l'image de la structure.
- Communiquer avec des personnes en situation de handicap.
- Respecter la confidentialité des échanges.

Accueil physique et téléphonique

42h

- Préparer et organiser un espace d'accueil.
- Accueillir les visiteurs et les collaborateurs.
- Identifier une demande et apporter une réponse adaptée.
- Informer et orienter les interlocuteurs.
- Gérer les appels téléphoniques.
- Filtrer et transférer les appels.
- Prendre et transmettre un message fiable.
- Gérer simultanément plusieurs activités d'accueil.
- Enregistrer les interactions dans les outils de suivi.

Anglais professionnel appliqué à l'accueil

14h

- Accueillir simplement un interlocuteur anglophone.
- Identifier l'objet d'une demande courante.
- Orienter un visiteur.
- Épeler un nom et une adresse électronique.
- Comprendre et retranscrire des coordonnées.
- Prendre un message téléphonique simple.
- Reformuler en français les informations principales d'un échange.
- Utiliser des phrases professionnelles adaptées à l'accueil.

Gestion des situations complexes à l'accueil

28h

- Identifier une situation d'accueil complexe.
- Repérer les sources de tension ou de conflit.
- Adapter sa posture et sa communication.
- Gérer l'agressivité verbale.
- Appliquer les techniques de désescalade.
- Identifier une situation d'urgence ou de détresse.
- Respecter son niveau de délégation.
- Passer le relais au bon interlocuteur.
- Rendre compte à sa hiérarchie.

Traitement des flux d'information internes et externes

42h

- Recueillir des informations issues de différents canaux.
- Trier et prioriser les informations.
- Organiser une messagerie électronique.
- Traiter les courriers et courriels entrants et sortants.
- Diffuser les informations aux bons destinataires.
- Contrôler la fiabilité d'une information.
- Assurer le suivi et la traçabilité des échanges.
- Respecter la confidentialité et les délais.

Écrits professionnels et outils bureautiques

42h

- Produire des écrits professionnels adaptés.
- Structurer et mettre en forme un document.
- Rédiger un courriel, un courrier, une note et un compte rendu.
- Utiliser les fonctionnalités essentielles d'un traitement de texte.
- Construire des tableaux et outils de suivi.
- Contrôler et corriger une production avant sa transmission.

Organisation des activités administratives courantes

42h

- Organiser son travail et hiérarchiser ses priorités.
- Planifier des rendez-vous.
- Tenir à jour des agendas et plannings.
- Organiser une réunion en présentiel ou à distance.
- Informer les personnes des modifications.
- Gérer les imprévus.
- Collecter et transmettre les besoins en fournitures.
- Rendre compte de son activité.

Gestion documentaire et environnements collaboratifs

28h

- Numériser, nommer, classer et archiver des documents.
- Utiliser une gestion électronique des documents.
- Sécuriser l'accès aux informations.
- Partager des documents dans un environnement collaboratif.
- Appliquer les règles du RGPD.
- Mobiliser efficacement les outils numériques.

Traitement administratif des dossiers

56h

- Collecter les informations nécessaires.
- Constituer un dossier selon une procédure.
- Vérifier sa complétude et sa conformité.
- Enregistrer et actualiser les données.
- Traiter une demande ou une commande.
- Utiliser un CRM ou un ERP.
- Effectuer les relances nécessaires.
- Suivre le paiement des factures.
- Préparer des rapports et des synthèses.
- Informer les parties prenantes.

Traitement des réclamations courantes

28h

- Identifier la nature d'une réclamation.
- Analyser la demande et rechercher les informations nécessaires.
- Déterminer son niveau de responsabilité.
- Apporter une réponse adaptée.
- Proposer une solution conforme aux procédures.
- Mettre en œuvre des actions correctives.
- Respecter les délais annoncés.
- Assurer le suivi et la traçabilité.
- Informer la hiérarchie et les parties prenantes.

Synthèse, préparation à la certification et examens blancs

32h

- Consolider les six compétences professionnelles.
- Identifier les attendus de la certification.
- Présenter son expérience et ses compétences.
- Préparer le dossier professionnel.
- Se préparer aux mises en situation.
- S'entraîner au questionnement professionnel.
- Analyser ses résultats et mettre en œuvre un plan de progression.

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

01 87 66 02 66

clients@wbd-formations.fr

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



Centre de formation continue enregistré sous le numéro de déclaration d'activité : 11910908891

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Code APE : 46.51Z