



TITRE PROFESSIONNEL

CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Diplôme visé : Titre professionnel de niveau 4 – équivalent BAC – Chargé(e) d'accueil et de gestion administrative

Emplois ciblés : Assistant(e) administratif(ve), Secrétaire administratif(ve), Chargé(e) d'accueil, Secrétaire d'accueil

Objectifs :

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Moyens pédagogiques :

- Salles de formation, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Une équipe d'assistance technique et pédagogique à distance,
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)
- Supports pédagogiques interactifs : Etude de cas, Quiz interactifs...
- Mise à disposition supports de cours dans votre GED,
- Revue de presse actualisée chaque semaine
- Pédagogie Positive

Interventions de formateur(trice)s expert(e)s dans le domaine de l'administratif et de l'accueil

Suivi de la formation et évaluations :

- Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- Visites et évaluations en entreprise
- QCM Interactifs
- Grilles d'évaluations des compétences
- Evaluations de formation
- Epreuves de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Dossier professionnel

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels. Sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 03 87 21 99 83.



RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis :

Formation en alternance

- > L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance
- > L'âge minimum est de 16 ans. (Il peut être abaissé à 15 ans si le jeune a atteint cet âge entre la rentrée scolaire et le 31 décembre de l'année civile, et qu'il a terminé son année de classe de 3e.)
- > L'âge maximum est de 30 ans (29 ans révolus), Sauf :
 - si le/la jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais veut en signer un nouveau pour accéder à un niveau de diplôme supérieur à celui déjà obtenu, l'âge limite est fixée à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'un an entre les deux contrats.
 - si le jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais que le précédent contrat d'apprentissage a été rompu pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'âge limite est fixé à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'un an entre les deux contrats.
 - si l'apprenti(e) est reconnu(e) travailleur(euse) handicapé(e), auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.
 - si l'apprenti(e) envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention d'un diplôme, auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.
- > L'apprenant dispose d'un outil informatique et d'une connexion internet.

Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai moyen d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 3 ans l'expérience en rapport avec le Titre Professionnel visé

Validation des Blocs de compétences :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Passerelles et suite de parcours :

Ce titre professionnel offre de nombreuses possibilités de poursuite de parcours de formations ou d'études.

Vous pouvez notamment poursuivre votre parcours de formation par un TP Assistant(e) de Direction de niveau 5 (Bac +2), un TP Assistant(e) Ressources Humaines de niveau 5 (BAC+2), un BTS Support à l'Action Managériale, un BTS Gestion de la PME

(*Liste non exhaustive)

Cette formation est une vraie passerelle vers l'insertion Professionnelle.

Niveau équivalences validation

Le titre professionnel Chargé(e) d'accueil et de gestion administrative vous permet de vous former au métier d'Assistant(e) administratif(ve) et/ou Chargé(e) d'accueil.

Ce titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et reconnu par l'État.

Il vous permettra d'obtenir un titre RNCP de niveau 4 (équivalent BAC).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

CCP1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure

CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure

POUR ENCORE PLUS D'INFORMATIONS NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER LE LIEN SUIVANT :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

Lieu de la formation

ISEAH® FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

Stagiaires par session :

2 à 25

20 Rue Josephine Caye 57070 METZ >> Tél : 03.87.21.99.83 >> Email : contact@iseah.fr
Enregistrée sous le numéro 41 57 030 58 57 auprès de la région Grand Est >> SAS au capital de 1 000 €



Site internet : www.iseah.fr



Nom et prénom du stagiaire:

Entreprise:

Dates de formation:

Durée de la formation:

LISTE DES MODULES DE FORMATION

PERIODE D'INTEGRATION (8 heures)

Accueil et présentation des objectifs de la formation

Prise de connaissance de l'environnement professionnel

ACTIVITE 1: RNCP41239BC01 – Assurer les activités d'accueil d'une structure (176 heures)

1 – Assurer l'accueil physique et téléphonique

Préparer et organiser son poste d'accueil

Accueillir un visiteur de A à Z

Identifier la demande et orienter un usager

Informé un usager de manière claire et professionnelle

Gérer un appel téléphonique professionnel

Filtrer et transférer les appels

Prendre et transmettre un message fiable

Adapter sa communication à l'interlocuteur

Appliquer les règles de confidentialité et RGPD

Gérer simultanément accueil physique et téléphone

2 – Gérer des situations complexes à l'accueil

Identifier une situation complexe à l'accueil

Analyser une situation sensible ou conflictuelle

Adapter sa communication en situation difficile

Gérer les incivilités et comportements agressifs

Utiliser les techniques de gestion de conflit

Gérer son stress en situation professionnelle

Appliquer les procédures en situation complexe

Alerter et passer le relais efficacement

Assurer le suivi d'une situation complexe



3 – Traiter les flux d'information internes et externes

- Réceptionner les informations multi-canaux
- Trier et qualifier les informations
- Prioriser les demandes et urgences
- Diffuser l'information aux bons interlocuteurs
- Rédiger des messages professionnels (mail / note)
- Structurer et organiser une messagerie
- Assurer la traçabilité des échanges
- Utiliser un outil de communication interne (CRM / messagerie)
- Gérer les interruptions et le multitâche

ACTIVITE 2 : RNCP41239BC02 – Gérer les activités administratives d'une structure (176 heures)

4 – Prendre en charge les activités administratives courantes

- Rédiger des écrits professionnels simples
- Utiliser les fonctions essentielles d'un traitement de texte
- Utiliser un tableur pour des tâches simples
- Utiliser la messagerie professionnelle
- Organiser son travail et gérer ses priorités
- Gérer un agenda et planifier des rendez-vous
- Organiser une réunion professionnelle
- Gérer les fournitures et commandes
- Appliquer les procédures administratives internes

5 – Assurer le traitement administratif des dossiers

- Constituer un dossier administratif complet
- Vérifier la conformité d'un dossier
- Mettre à jour des données administratives
- Assurer le suivi d'un dossier
- Traiter une demande ou une commande
- Relancer un interlocuteur (client / fournisseur)
- Utiliser un outil de gestion (CRM / ERP)
- Classer et archiver des documents
- Assurer la traçabilité des dossiers



6 – Traiter les réclamations courantes

Prendre en charge une réclamation de A à Z
Identifier le problème et analyser la réclamation
Proposer une solution adaptée
Appliquer les procédures de traitement des réclamations
Rédiger une réponse à une réclamation
Gérer un usager mécontent ou insatisfait
Assurer le suivi d'une réclamation

PRÉPARATION À L'EXAMEN (96 heures)

Les épreuves composant le titre professionnel :

- une mise en situation professionnelle
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes
- un entretien final avec le jury.

ACCOMPAGNEMENT

- Bilans intermédiaires