RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta cfa
HAUTE-SÂONE & NORD FRANCHE-COMTÉ
FORMEZ-VOUS À DEMAIN

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (H/F)

Formez vous au sein d'une entreprise d'entrainement pédagogique.
Parcours de formation individualisé.

LA FORMATION

Objectif(s)

CCP 1 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

CCP 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

Contenu

Le Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative vise à former des professionnels polyvalents qui sont le premier contact d'une structure. Le titulaire de ce titre contribue à véhiculer une image positive de l'entreprise, assure la circulation des informations et est l'interlocuteur privilégié pour les collaborateurs comme pour les partenaires externes.

- Accueil Physique et Téléphonique : Assurer l'accueil des visiteurs et collaborateurs, et traiter les appels téléphoniques.

- Gestion des Flux d'Information : Traiter et transmettre les flux d'information internes et externes, notamment en rédigeant des messages (e-mails) à partir de notes prises.

- Gestion des Situations Complexes : Gérer et résoudre des situations délicates ou complexes à l'accueil, y compris les réclamations de premier niveau. Le professionnel doit adapter son discours au public et faire preuve de solides compétences relationnelles.

- Activités Administratives Courantes : Prendre en charge les travaux administratifs courants tels que le courrier, les rendez-vous, l'organisation des priorités et la création de processus.

- Traitement des Dossiers : Assurer le traitement administratif des dossiers (classement, archivage, suivi des demandes).

- Gestion commerciale : Traiter la demande du client du devis à la facturation, gérer les réclamations, mettre à jour les bases de données clients et contribuer positivement à l'image de l'entreprise.

- Gestion et Organisation : Organiser ses priorités, utiliser de façon optimale les outils bureautiques (Pack Office) et les outils numériques (agendas partagés, CRM, ERP) et veiller à la confidentialité des données.

- Stage en entreprise : Le parcours de formation comprend généralement une période de stage en entreprise pour la mise en situation réelle des compétences acquises.

Résultat(s) attendu(s) et modalité(s) d'évaluation

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (H/F) (Niveau 4)
RNCP41239
Certificateur(s) : Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion

Pour en savoir plus sur les caractéristiques de la certification préparée, consulter la fiche France Compétences
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/

Modalités d'évaluation des acquis

Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :
- une mise en situation professionnelle, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle ;
- un entretien final avec le jury.

Possibilité de validation partielle sous forme de blocs de compétences autonomes.

Intervenant(s)

- Formateurs expérimentés et spécialisés dans leur domaine de compétences
- Professionnels de la formation

Organisme responsable

GRETA Haute-Saône Nord Franche-Comté
18 Rue Edouard Belin, 70000 VESOUL
Siret : 19700905300020 - N° d'activité : 4370P001470
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Circ. n°2006-10 du 16.3.06 -BOT n°20016-4 du 30.4.06-)
greta-franche-comte.fr/greta/haute-saone-nord-franche-comte

INFO(S) +

Taux de réussite

La formation conduisant à cette certification vient récemment d'être mise en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.

Taux d'insertion

La formation conduisant à cette certification vient récemment d'être mise en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.

Taux d'insertion dans le(s) métier(s) visé(s)

La formation conduisant à cette certification vient récemment d'être mise en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.

Suite(s) de parcours / Equivalence(s) / Passerelle(s)

En cas de validation partielle de la certification, possibilité de compléter le parcours de formation en vue d'obtenir la certification dans sa globalité. La validation d'un bloc de compétences est acquise à vie sous réserve des évolutions des compétences constatées par l'analyse des situations de travail par le certificateur (sauf exceptions).

Prochaine(s) session(s) de formation

MONTBÉLIARD

Formation en présentiel

dans l'entreprise d'entrainement pédagogique Empreinte & Signature

Lieu de la formation

GRETA Haute Saône Nord Franche-Comté - Site de Montbéliard (Numérica)
1 cour Louis Leprince-Ringuet
Numerica 2 - Bât A
25200 MONTBÉLIARD

Durées

- Durée indicative : 9 Mois
- Durée totale : 1050 h (dont 840 h en centre)

Public(s) (H/F)

Tout public

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Sans niveau spécifique
- Maîtrise de la langue française pour la rédaction de documents et la communication orale.

- Windows : Création, suppression, copie, déplacement et renommage de fichiers et de dossiers. Organisation des fichiers et des dossiers (arborescence, classement). Recherche de fichiers et de dossiers (utilisation de la barre de recherche).

- WORD : Saisie rapide et précise. Gestion des polices (taille, style, couleur). Mise en page simple (alignement, interligne, marges)

- EXCEL : Mise en forme des cellules (police, taille, couleur, alignement, format des nbres, etc.). Gestion des lignes et des colonnes (insertion, suppression, redimensionnement). Formules de base : Somme, Moyenne, Minimum, Maximum

Un stage d'une semaine minimum, ou une expérience professionnelle plus conséquente, permettent de valider concrètement l'adéquation du candidat avec les
missions du métier.
Missions d'observation : Gestion des appels téléphoniques, Utilisation du courrier et des emails, Saisie et mise en forme de documents, Gestion
des agendas, Suivi des commandes, La relation client.

Le bilan de stage devra confirmer l'intérêt et les aptitudes pour ce domaine.

Effectif

De 2 à 12

Modalité(s) de formation

Personnalisation de parcours possible
Positionnement pédagogique : Test de positionnement et entretien individuel avant l'entrée en formation pour personnalisation du parcours de formation
- Pédagogie par alternance
- Pédagogie adaptée aux personnes en situation de handicap

Personnes en situation de handicap, prenez contact avec le référent handicap de la structure en amont pour une étude préalable des possibilités d'adaptation des modalités en fonction de vos besoins spécifiques et particuliers.

Moyen(s) et modalité(s) pédagogique(s)

- Document pédagogique
- Etude de cas
- Jeux de rôle
- Ressources numériques
- Travaux pratiques

Modalités d'accès

- Admission après entretien
- Admission après test

Vous êtes candidat.e pour une formation tertiaire, pour vous proposer une formation sur mesure, nous vous invitons à passer des tests de positionnement. Ces évaluations nous permettent d'évaluer votre niveau dans plusieurs domaines clés :

Prochaine(s) date(s)

Du 07/10/2025 au 30/09/2030

Entrées et sorties permanentes
Inscription possible jusqu'à 2 semaines avant le début de la formation dans la limite des places disponibles

Dates d'inscription
Du 07/10/2025 au 20/07/2030

- *Maîtrise des outils bureautiques*
- *Niveau en langue française*
- *Niveau en mathématiques*

Les résultats de ces tests sont essentiels pour concevoir un parcours de formation adapté à vos besoins et à vos objectifs professionnels. Si nécessaire, ils peuvent également nous aider à vous orienter vers une formation préparatoire, afin de consolider les prérequis nécessaires à la formation qualifiante visée.

Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.
Pour information, cette formation est éligible au CPF, retrouvez-la sur :
https://www.moncompteformation.gouv.fr
Coût total max. : 10 080.00 EUR TTC
Organisme non assujetti à la TVA

Organisme formateur

GRETA Haute-Saône Nord Franche-Comté
18 Rue Edouard Belin 70000 VESOUL
Siret : 19700905300020

Contact(s)

Aline BACHETTI - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - aline.bachetti@ac-besancon.fr

Laetitia SIBILLE - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - laetitia.sibille@ac-besancon.fr

Référent handicap

Virginie TAILLARD - Tél. : 03 84 76 07 46 - virginie.taillard@ac-besancon.fr

Prochaine(s) session(s) de formation

GRAY

Formation en présentiel

dans l'entreprise d'entrainement pédagogique FormAssur

Lieu de la formation

GRETA Haute Saône Nord Franche-Comté - Site de Gray (EEP)
5-7 avenue Carnot
70100 GRAY

Durées

- Durée indicative : 9 Mois
- Durée totale : 1050 h (dont 840 h en centre)

Public(s) (H/F)

Tout public

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Sans niveau spécifique
- Maîtrise de la langue française pour la rédaction de documents et la communication orale.

- Windows : Création, suppression, copie, déplacement et renommage de fichiers et de dossiers. Organisation des fichiers et des dossiers (arborescence, classement). Recherche de fichiers et de dossiers (utilisation de la barre de recherche).

- WORD : Saisie rapide et précise. Gestion des polices (taille, style, couleur). Mise en page simple (alignement, interligne, marges)

- EXCEL : Mise en forme des cellules (police, taille, couleur, alignement, format des nbres, etc.). Gestion des lignes et des colonnes (insertion, suppression, redimensionnement). Formules de base : Somme, Moyenne, Minimum, Maximum

Un stage d'une semaine minimum, ou une expérience professionnelle plus conséquente, permettent de valider concrètement l'adéquation du candidat avec les
missions du métier.
Missions d'observation : Gestion des appels téléphoniques, Utilisation du courrier et des emails, Saisie et mise en forme de documents, Gestion
des agendas, Suivi des commandes, La relation client.

Le bilan de stage devra confirmer l'intérêt et les aptitudes pour ce domaine.

Effectif

De 2 à 11

Modalité(s) de formation

Personnalisation de parcours possible
Positionnement pédagogique : Test de positionnement et entretien individuel avant l'entrée en formation pour personnalisation du parcours de formation
- En centre
- Pédagogie adaptée aux personnes en situation de handicap

Personnes en situation de handicap, prenez contact avec le référent handicap de la structure en amont pour une étude préalable des possibilités d'adaptation des modalités en fonction de vos besoins spécifiques et particuliers.

Moyen(s) et modalité(s) pédagogique(s)

- Document pédagogique
- Etude de cas
- Jeux de rôle
- Ressources numériques
- Travaux pratiques

Modalités d'accès

- Admission après entretien
- Admission après test

Vous êtes candidat.e pour une formation tertiaire, pour vous proposer une formation sur mesure, nous vous invitons à passer des tests de positionnement. Ces évaluations nous permettent d'évaluer votre niveau dans plusieurs domaines clés :

- *Maîtrise des outils bureautiques*

Prochaine(s) date(s)

Du 07/10/2025 au 30/09/2030

Entrées et sorties permanentes
Inscription possible jusqu'à 2 semaines avant le début de la formation dans la limite des places disponibles

Dates d'inscription
Du 07/10/2025 au 20/07/2030

- *Niveau en langue française*
- *Niveau en mathématiques*

Les résultats de ces tests sont essentiels pour concevoir un parcours de formation adapté à vos besoins et à vos objectifs professionnels. Si nécessaire, ils peuvent également nous aider à vous orienter vers une formation préparatoire, afin de consolider les prérequis nécessaires à la formation qualifiante visée.

Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.
Pour information, cette formation est éligible au CPF, retrouvez-la sur :
https://www.moncompteformation.gouv.fr

Coût total max. : 10 080.00 EUR TTC
Organisme non assujetti à la TVA

Organisme formateur

GRETA Haute-Saône Nord Franche-Comté
18 Rue Edouard Belin 70000 VESOUL
Siret : 19700905300020

Contact(s)

Aline BACHETTI - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - aline.bachetti@ac-besancon.fr

Laetitia SIBILLE - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - laetitia.sibille@ac-besancon.fr

Référent handicap

Virginie TAILLARD - Tél. : 03 84 76 07 46 - virginie.taillard@ac-besancon.fr

Prochaine(s) session(s) de formation

LUXEUIL-LES-BAINS

Formation en présentiel

dans l'entreprise d'entrainement pédagogique Luxnco

Lieu de la formation

Lycée Lumière - Site Beauregard
32 rue Pierre Rimey
70300 LUXEUIL-LES-BAINS

Durées

- Durée indicative : 9 Mois
- Durée totale : 1050 h (dont 840 h en centre)

Public(s) (H/F)

Tout public

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Sans niveau spécifique
- Maîtrise de la langue française pour la rédaction de documents et la communication orale.

- Windows : Création, suppression, copie, déplacement et renommage de fichiers et de dossiers. Organisation des fichiers et des dossiers (arborescence, classement). Recherche de fichiers et de dossiers (utilisation de la barre de recherche).

- WORD : Saisie rapide et précise. Gestion des polices (taille, style, couleur). Mise en page simple (alignement, interligne, marges)

- EXCEL : Mise en forme des cellules (police, taille, couleur, alignement, format des nbres, etc.). Gestion des lignes et des colonnes (insertion, suppression, redimensionnement). Formules de base : Somme, Moyenne, Minimum, Maximum

Un stage d'une semaine minimum, ou une expérience professionnelle plus conséquente, permettent de valider concrètement l'adéquation du candidat avec les
missions du métier.
Missions d'observation : Gestion des appels téléphoniques, Utilisation du courrier et des emails, Saisie et mise en forme de documents, Gestion
des agendas, Suivi des commandes, La relation client.

Le bilan de stage devra confirmer l'intérêt et les aptitudes pour ce domaine.

Effectif

De 2 à 12

Modalité(s) de formation

Personnalisation de parcours possible
Positionnement pédagogique : Test de positionnement et entretien individuel avant l'entrée en formation pour personnalisation du parcours de formation
- En centre
- Pédagogie adaptée aux personnes en situation de handicap

Personnes en situation de handicap, prenez contact avec le référent handicap de la structure en amont pour une étude préalable des possibilités d'adaptation des modalités en fonction de vos besoins spécifiques et particuliers.

Moyen(s) et modalité(s) pédagogique(s)

- Document pédagogique
- Etude de cas
- Jeux de rôle
- Ressources numériques
- Travaux pratiques

Modalités d'accès

- Admission après entretien
- Admission après visite médicale

Vous êtes candidat.e pour une formation tertiaire, pour vous proposer une formation sur mesure, nous vous invitons à passer des tests de positionnement. Ces évaluations nous permettent d'évaluer votre niveau dans plusieurs domaines clés :

- *Maîtrise des outils bureautiques*

Prochaine(s) date(s)

Du 07/10/2025 au 30/09/2030

Entrées et sorties permanentes
Inscription possible jusqu'à 2 semaines avant le début de la formation dans la limite des places disponibles

Dates d'inscription
Du 07/10/2025 au 20/07/2030

- *Niveau en langue française*
- *Niveau en mathématiques*

Les résultats de ces tests sont essentiels pour concevoir un parcours de formation adapté à vos besoins et à vos objectifs professionnels. Si nécessaire, ils peuvent également nous aider à vous orienter vers une formation préparatoire, afin de consolider les prérequis nécessaires à la formation qualifiante visée.

Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.
Pour information, cette formation est éligible au CPF, retrouvez-la sur :
https://www.moncompteformation.gouv.fr
Coût total max. : 10 080.00 EUR TTC
Organisme non assujetti à la TVA

Organisme formateur

GRETA Haute-Saône Nord Franche-Comté
18 Rue Edouard Belin 70000 VESOUL
Siret : 19700905300020

Contact(s)

Aline BACHETTI - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - aline.bachetti@ac-besancon.fr

Laetitia SIBILLE - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - laetitia.sibille@ac-besancon.fr

Référent handicap

Virginie TAILLARD - Tél. : 03 84 76 07 46 - virginie.taillard@ac-besancon.fr

Prochaine(s) session(s) de formation

VESOUL

Formation en présentiel

dans l'entreprise d'entrainement pédagogique Presta Pro

Lieu de la formation

GRETA Haute-Saône Nord Franche-Comté - Siège de Vesoul
Lycée Edouard Belin
18 rue Edouard Belin
70000 VESOUL

Durées

- Durée indicative : 9 Mois
- Durée totale : 1050 h (dont 840 h en centre)

Public(s) (H/F)

Tout public

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Sans niveau spécifique
- Maîtrise de la langue française pour la rédaction de documents et la communication orale.

- Windows : Création, suppression, copie, déplacement et renommage de fichiers et de dossiers. Organisation des fichiers et des dossiers (arborescence, classement). Recherche de fichiers et de dossiers (utilisation de la barre de recherche).

- WORD : Saisie rapide et précise. Gestion des polices (taille, style, couleur). Mise en page simple (alignement, interligne, marges)

- EXCEL : Mise en forme des cellules (police, taille, couleur, alignement, format des nbres, etc.). Gestion des lignes et des colonnes (insertion, suppression, redimensionnement). Formules de base : Somme, Moyenne, Minimum, Maximum

Un stage d'une semaine minimum, ou une expérience professionnelle plus conséquente, permettent de valider concrètement l'adéquation du candidat avec les missions du métier.
Missions d'observation : Gestion des appels téléphoniques, Utilisation du courrier et des emails, Saisie et mise en forme de documents, Gestion des agendas, Suivi des commandes, La relation client.

Le bilan de stage devra confirmer l'intérêt et les aptitudes pour ce domaine.

Effectif

De 2 à 12

Modalité(s) de formation

Personnalisation de parcours possible
Positionnement pédagogique : Test de positionnement et entretien individuel avant l'entrée en formation pour personnalisation du parcours de formation
- En centre
- Pédagogie adaptée aux personnes en situation de handicap

Personnes en situation de handicap, prenez contact avec le référent handicap de la structure en amont pour une étude préalable des possibilités d'adaptation des modalités en fonction de vos besoins spécifiques et particuliers.

Moyen(s) et modalité(s) pédagogique(s)

- Document pédagogique
- Etude de cas
- Jeux de rôle
- Ressources numériques
- Travaux pratiques

Modalités d'accès

- Admission après entretien
- Admission après test

Vous êtes candidat.e pour une formation tertiaire, pour vous proposer une formation sur mesure, nous vous invitons à passer des tests de positionnement. Ces évaluations nous permettent d'évaluer votre niveau dans plusieurs domaines clés :

Prochaine(s) date(s)

Du 07/10/2025 au 29/09/2030

Entrées et sorties permanentes
Inscription possible jusqu'à 2 semaines avant le début de la formation dans la limite des places disponibles

Dates d'inscription
Du 07/10/2025 au 30/08/2030

- *Maîtrise des outils bureautiques*
- *Niveau en langue française*
- *Niveau en mathématiques*

Les résultats de ces tests sont essentiels pour concevoir un parcours de formation adapté à vos besoins et à vos objectifs professionnels. Si nécessaire, ils peuvent également nous aider à vous orienter vers une formation préparatoire, afin de consolider les prérequis nécessaires à la formation qualifiante visée.

Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.
Pour information, cette formation est éligible au CPF, retrouvez-la sur :
https://www.moncompteformation.gouv.fr
Coût total max. : 10 080.00 EUR TTC
Organisme non assujetti à la TVA

Organisme formateur

GRETA Haute-Saône Nord Franche-Comté
18 Rue Edouard Belin 70000 VESOUL
Siret : 19700905300020

Contact(s)

Aline BACHETTI - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - aline.bachetti@ac-besancon.fr

Laetitia SIBILLE - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 76 07 46 - laetitia.sibille@ac-besancon.fr

Référent handicap

Virginie TAILLARD - Tél. : 03 84 76 07 46 - virginie.taillard@ac-besancon.fr