RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta cfa JURA
FORMEZ-VOUS À DEMAIN

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

En apprentissage

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.

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.

La formation conduisant à cette certification vient récemment d'être mise en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.
Possibilité de validation partielle sous forme de blocs de compétences autonomes.

Intervenant(s)

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

Organisme responsable

GRETA Jura
1 Rue Anne Frank, 39000 LONS-LE-SAUNIER
Siret : 19390019800030 - N° d'activité : 4339P000239
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/jura

INFO(S) +

Taux de réussite
La formation conduisant à cette nouvelle certification se met en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.
Taux d'insertion
La formation conduisant à cette nouvelle certification se met 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 nouvelle certification se met 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

LONS-LE-SAUNIER

Formation en présentiel

dans l'entreprise d'entrainement pédagogique

Lieu de la formation

Lycée Professionnel Montciel
1 avenue de Montciel
39016 LONS-LE-SAUNIER

Durées

- Durée indicative : 7 Mois
- Durée totale : 1680 h (dont 420 h en centre)

Public(s) (H/F)

Tout public

Sous réserve du respect des conditions d'âge liées au contrat d'apprentissage (cf. prérequis).

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Sans niveau spécifique
- Avoir entre 16 ans et 29 ans révolus (sauf dérogations inscrites dans le code du travail).
- Maîtrise de la langue française pour la rédaction de documents et la communication orale.

Un stage immersif d'une semaine minimum, ou une expérience professionnelle plus conséquente, permettent de valider concrètement l'adéquation du candidat avec les missions du métier.
Le bilan de stage devra confirmer l'intérêt et les aptitudes pour ce domaine.

Effectif

De 1 à 10

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
- En centre

La formation associe des périodes d'enseignement général et professionnel, dispensées au GRETA CFA JURA (1 semaine par mois) et des périodes de travail en entreprise pour la mise en application d'un savoir-faire.

- 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
- Admission sur dossier

Inscription définitive après la signature d'un contrat d'apprentissage

Financement

Prise en charge possible en fonction de votre statut.

Coût total max. : 6 850.00 EUR TTC

Organisme non assujetti à la TVA

Financé par l'OPCO de l'entreprise dans laquelle le contrat d'apprentissage se déroule. Pour les entreprises publiques, contacter le CFA. Pas de reste à charge pour l'apprenti(e).

Organisme formateur

GRETA Jura
1 Rue Anne Frank 39000 LONS-LE-SAUNIER
Siret : 19390019800030

Prochaine(s) date(s)

Du 31/08/2026 au 30/08/2027

Entrées/sorties à dates fixes

Dates d'inscription

Inscriptions fermées, contactez l'organisme de formation

Contact(s)

Nadine JOUHAM - Conseiller(-ère) en Formation Professionnelle
Tél. : 03 84 86 90 00 - greta.jura@ac-besancon.fr

Référent handicap

Nadine JOUHAM - Tél. : 03 84 86 90 00 - nadine.jouham@ac-besancon.fr