RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

greta cfa HAUT-DOUBS
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)

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.

Contenu

- 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.

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 issus du milieu professionnel et spécialisés dans leur domaine de compétences

Organisme responsable

GRETA du Haut-Doubs
48 Rue de Besançon, 25300 PONTARLIER
Siret : 19250043700046 - N° d'activité : 4325P004225
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/haut-doubs

INFO(S) +

Taux de réussite
60% de réussite à l'examen pour l'année 2026 (sur 5 candidats présentés)
Taux d'insertion
Pas d'indicateur d'insertion, 1ère année de mise en oeuvre de cette nouvelle certification
Taux d'insertion dans le(s) métier(s) visé(s)
Pas d'indicateur d'insertion, 1ère année de mise en oeuvre de cette nouvelle certification
Autres indicateurs de résultats

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

PONTARLIER

Formation en présentiel

Support pédagogique : Entreprise d'Entraînement

Lieu de la formation

GRETA Haut-Doubs
48 rue de Besançon
25300 PONTARLIER

Accessibilité : Bâtiment accessible aux personnes en situation de handicap
Transport : Parking, gare, bus à proximité

Intégration possible sur le site de Morteau de janvier à début juin.

Durées

- Durée indicative : 505 Heure(s)
- Durée totale : 505 h (dont 400 h en centre)

Stage en entreprise recommandé en fonction de l'expérience antérieure du stagiaire

Public(s) (H/F)

Tout public

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Niveau d'entrée souhaité : Niveau 3
- 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 6 à 14

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

Prochaine(s) date(s)

Du 02/03/2026 au 09/06/2027

Entrées et sorties permanentes
En fonction de la durée de formation après évaluation et des dates d'examen

Dates d'inscription
Inscriptions fermées, contactez l'organisme de formation

- Admission après test

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. : 8 000.00 EUR TTC
Organisme non assujetti à la TVA

Organisme formateur

GRETA du Haut-Doubs
48 Rue de Besançon 25300 PONTARLIER
Siret : 19250043700046

Contact(s)

Vanessa RAISON - Conseillère en Formation Professionnelle
Tél. : 03 81 39 35 31 - gretahd.pontarlier@ac-besancon.fr

Référent handicap

Virginie CHARDIN - Tél. : 03 81 39 35 31 - virginie.chardin@ac-besancon.fr