RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

greta cfa HAUT-DOUBS
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)

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**
Évaluation sous forme de contrôle en cours de formation (CCF) et d'épreuves ponctuelles.
Possibilité de validation partielle sous forme de blocs de compétences autonomes.

## Intervenant(s)

- Formateurs expérimentés 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**
Il s'agit de la première année de ce nouveau titre professionnel, aucun indicateur à ce jour
**Taux d'insertion**
Il s'agit de la première année de ce nouveau titre professionnel, aucun indicateur à ce jour
**Taux d'insertion dans le(s) métier(s) visé(s)**
Il s'agit de la première année de ce nouveau titre professionnel, aucun indicateur à ce jour
**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**

*intégration dans un dispositif permanent*

### Lieu de la formation

GRETA Haut-Doubs
48 rue de Besançon
25300 PONTARLIER
*Intégration possible sur le site de Morteau de janvier à début juin.*

### Durées

- Durée indicative : 7 Mois
- Durée totale : 1057 h (dont 350 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)

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*
- Pédagogie par alternance
*La formation associe des périodes d'enseignement général et professionnel, dispensées en UFA et des périodes de travail en entreprise pour la mise en application d'un savoir-faire.*
*2 jours en CFA et 3 jours en entreprise*
- 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

**Prochaine(s) date(s)**

**Du 03/03/2026 au 09/06/2027**
*Entrées et sorties permanentes*
*Dès le contrat signé des différentes parties prenantes*

Dates d'inscription
Inscriptions fermées, contactez l'organisme de formation
*Inscription jusqu'à 6 mois avant la fin de la dernière année du diplôme (durée minimale réglementaire du contrat d'apprentissage).*

- 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. : 7 000.00 EUR TTC

*Organisme non assujetti à la TVA*

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

## 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