PARCOURS DIPLÔMANT - TITRE PROFESSIONNEL EN ALTERNANCE

Formation certifiante

Chargé d'accueil et de gestion administrative - Contrat en alternance

Types d'emplois accessibles : Chargé d'accueil;Secrétaire d'accueil;Assistant administratif;Secrétaire administratif

DURÉE DU CONTRAT

Durée prévue : 13 mois

ALTERNANCE RECOMMANDÉE

1 semaine en centre, 3 semaines en entreprise

POUR QUI ?

Tout public

MODALITÉ DE LA FORMATION

Présentiel

VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel de niveau 4 chargé d'accueil et de gestion administrativePour connaitre les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.
Pour connaitre les détails de cette certification, consultez France Compétences

PRIX

Nous consulter 3936 Service gratuit + prix appel

RÉFÉRENCE AFPA

17350

CODE RNCP

41239

CODE DIPLOME

46T32405

RÉSULTATS

Données 2025

Dans le secteur de cette formation

83,30% de stagiaires satisfaits
53,30% d'accès à l'emploi dans les 6 mois
79,70% de réussite au titre professionnel

Sources et méthodes de calcul

ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

> Pour en savoir plus

ACCÈS À LA FORMATION

Afin de définir le parcours le plus adapté à votre profil et à votre projet, selon la formation, l'admission peut comporter les étapes suivantes :

Fonctions supports de l'entreprise

VOTRE FORMATION

PRÉREQUIS

Pour une bonne adaptation en formation, un niveau Bac (toutes filières) est souhaité.
Savoir utiliser un ordinateur (manipulation du clavier et navigation dans un environnement Windows)
Aisance relationnelle souhaitée, le métier impliquant un contact direct avec les utilisateurs (écoute, accompagnement, sens du service)
Savoir s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit.

OBJECTIFS

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

PROGRAMME DE FORMATION

Module préparatoire : Acteur autonome de mon alternance

1. Prendre en charge l'accueil physique et téléphonique, y compris dans des situations complexes.
Traiter les flux d'information et les demandes des interlocuteurs internes et externes.
Utiliser les outils de communication collaboratifs.
S'approprier les bases de la communication en anglais pour accueillir un public non francophone.

2. Participer à l'organisation des activités d'une équipe ou d'une petite structure.
Prendre en charge le traitement des dossiers administratifs, de leur constitution jusqu'à leur archivage, y compris les dossiers commerciaux (administration des ventes).
Traiter les réclamations.
S'approprier les bases de l'anglais pour traiter une demande simple d'un interlocuteur non francophone.

Module de synthèse. Gérer l'accueil et la gestion administrative d'une structure :
Gestion des demandes et des dossiers administratifs et commerciaux en utilisant les bases de l'anglais pour se faire comprendre
Finalisation du dossier professionnel et la rédaction du document pour l'évaluation de la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers"

Session d'examen

ACTIVITÉS À PRIVILÉGIER EN ENTREPRISE

En début de parcours

- les outils bureautiques et collaboratifs en usage dans la structure
- la prise en main des procédures d'accueil en usage dans la structure
- l'accueil en face à face et au téléphone

En milieu de parcours

- le traitement des flux d'information
- la communication des informations en interne et en externe
- la planification des activités (de l'équipe, des collaborateurs...)

POUR EN SAVOIR PLUS

INSCRIVEZ-VOUS

afpa.fr

3936 Service gratuit + prix appel

Document non contractuel téléchargé le 16/09/2026 contenu mis à jour le 03/06/2026

- information collective ou individuelle,
- point sur vos acquis,
- entretien individuel

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution. Vous pouvez consulter en ligne les dates programmées pour chaque site et contacter un conseiller client au 3936 pour plus d'informations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis

- En cours de formation

Evaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

INDICATIONS COMPLEMENTAIRES IMPORTANTES

Nous vous invitons à consulter le site internet de France Compétences (https://www.francecompetences.fr) en précisant le code RNCP de la formation (indiqué dans le programme téléchargeable sur la page internet de la formation),pour accéder à des informations sur la certification,en particulier :

- nom du certificateur
- date d'enregistrement de la certification
- taux d'insertion dans l'emploi et dans le métier
- passerelles vers d'autres certifications

> Consultez le site de France Compétences

QUALIFICATION DE NOS INTERVENANTS

Les formateurs intervenants sont titulaires de certifications et/ou qualifications professionnelles cohérentes avec les objectifs professionnels de la formation ou la certification visée,ainsi qu'une expérience professionnelle suffisamment adéquate

- le traitement des dossiers administratifs internes et externes
- le traitement des dossiers commerciaux (ADV)

En fin de parcours

- le traitement des situations complexes à l'accueil
- le traitement des réclamations

Information importante : l'accueil en face à face et au téléphone doit être mis en œuvre durant toute la durée du parcours de formation.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé ;
Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits – Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias
Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :
- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis
- Matériel audio-visuel : vidéo projecteur...
- Ressources documentaires

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme au Référentiel d'évaluation des Titres professionnels et CQP

LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au 3936.

Document non contractuel téléchargé le 16/09/2026 contenu mis à jour le 03/06/2026