



Titre professionnel – Chargé d'accueil et de gestion administrative



BC01

**Assurer les activités
d'accueil d'une structure**



BC02

**Gérer les activités
administratives d'une
structure**



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

Gérer les activités administratives d'une structure :

- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes



PUBLIC CIBLÉ

Salariés en poste, demandeurs d'emploi, entreprises, particuliers



Titre professionnel – Chargé d'accueil et de gestion administrative



PRÉREQUIS

Prérequis d'entrée en formation :

- Être à l'aise avec l'outil informatique
- Avoir un niveau BEP/CAP (Niveau de diplôme 3)
- Expérience professionnelle dans le domaine fortement recommandée

Prérequis techniques :

- Disposer d'un ordinateur et avoir accès à un réseau Internet haut débit.



DURÉE

À partir de 95 heures



HORAIRES DES SESSIONS

Accès illimité à la plateforme pendant toute la durée de souscription



LIEU DE FORMATION

FOAD
(Formation ouverte à distance)



PRIX (TTC)

À partir de 3590 €

Cette formation se compose de 2 blocs.

Vous pouvez préparer chacun des blocs individuellement ou vous former à l'intégralité des blocs proposés.



BC01 : Assurer les activités d'accueil d'une structure – RNCP41239BC01–

CONTENU DU PROGRAMME

ASSURER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- Introduction à l'accueil
- Accueillir les visiteurs et les collaborateurs
- Renseigner les visiteurs ou prendre un message
- L'orientation des visiteurs et des collaborateurs
- Mobiliser les techniques de communication pour s'assurer de la compréhension de la demande
- Communiquer en anglais à l'accueil
- Adapter l'accueil à une situation de handicap
- Introduction aux appels téléphoniques
- Les différentes étapes de la prise d'appel
- Les clés d'une communication téléphonique efficace
- Méthodes et pratiques pour structurer efficacement la gestion des appels
- Les compétences essentielles à avoir pour répondre aux appels
- Lexique pour accueillir au téléphone en langue anglaise



- Identifier le rôle et les enjeux de l'accueil au sein d'une organisation
- Adopter une posture professionnelle adaptée aux différents interlocuteurs
Accueillir, orienter et renseigner efficacement les visiteurs et collaborateurs
Prendre et transmettre un message de manière fiable et structurée
- Mobiliser les techniques de communication verbale et non verbale pour assurer la compréhension des demandes
- Communiquer en anglais dans les situations courantes d'accueil, en face à face et au téléphone
- Adapter son accueil aux personnes en situation de handicap avec professionnalisme
- Maîtriser les étapes clés de la gestion des appels et appliquer les bonnes pratiques d'une communication téléphonique efficace
- Structurer la gestion des appels pour garantir qualité de service et efficacité

GÉRER DES SITUATIONS COMPLEXES À L'ACCUEIL

- Comprendre les situations complexes à l'accueil
- Identifier les besoins et les attentes
- Repérer et gérer les sources de tension ou de conflit
- Identifier et gérer une situation de détresse, d'urgence ou de crise
- La posture professionnelle
- Gérer l'agressivité verbale ou physique
- L'accueil inclusif
- Sensibilisation à l'interculturalité
- Gestion du stress, des émotions et distanciation



- Identifier les différentes situations complexes rencontrées à l'accueil
- Analyser les besoins et attentes des interlocuteurs
- Repérer et prévenir les sources de tension ou de conflit
- Gérer les situations d'agressivité, de détresse, d'urgence ou de crise avec calme et professionnalisme
- Adopter une posture professionnelle adaptée aux contextes sensibles
- Pratiquer un accueil inclusif et respectueux des différences culturelles
- Mobiliser les techniques de gestion du stress et des émotions pour maintenir une communication constructive et sécurisée.

TRAITER LES FLUX D'INFORMATION INTERNES ET EXTERNES

- Identifier la demande
- Rechercher et vérifier l'information
- Répondre aux demandes dans les meilleurs délais
- Transmettre l'information sous la forme adaptée
- Respect des procédures et confidentialité



- Identifier et qualifier précisément la demande
- Rechercher, vérifier et fiabiliser les informations nécessaires
- Répondre aux demandes dans les délais impartis en garantissant la qualité de service
- Transmettre l'information sous une forme claire, adaptée et professionnelle
- Appliquer les procédures internes et respecter les règles de confidentialité
- Assurer la traçabilité et la fluidité des échanges d'informations internes et externes.



BC02 : Gérer les activités administratives d'une structure – RNCP41239BC02–

CONTENU DU PROGRAMME

PRENDRE EN CHARGE LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES COURANTES

- Qualités professionnelles : proactivité, collaboration, pratiques écoresponsables
- Rédaction d'écrits professionnels internes et externes
- Maîtrise des outils bureautiques et numériques (Word, Excel, PowerPoint, Canva, outils collaboratifs)
- Communication professionnelle : téléphone, messagerie, visioconférence, CRM, ERP
- Planification et organisation : agendas, réunions, déplacements
- Gestion du temps et anticipation des imprévus
- Numérisation, classement et archivage, utilisation d'une GED
- Gestion des fournitures et commandes



- Comprendre le rôle stratégique des activités administratives dans le bon fonctionnement de l'organisation
- Assurer la gestion quotidienne des tâches administratives avec rigueur, méthode et proactivité
- Adopter une posture professionnelle favorisant la collaboration et l'efficacité collective
- Rédiger des écrits professionnels clairs, structurés et adaptés aux différents interlocuteurs internes et externes
- Maîtriser les outils bureautiques et numériques pour produire, mettre en forme et partager l'information
- Utiliser efficacement les outils de communication (téléphone, messagerie, visioconférence, CRM, ERP)
- Planifier et organiser les agendas, réunions et déplacements en tenant compte des priorités
- Gérer son temps et anticiper les imprévus afin de garantir la continuité du service
- Assurer la numérisation, le classement et l'archivage des documents dans le respect des procédures et des pratiques écoresponsables
- Suivre la gestion des fournitures et des commandes en veillant à l'optimisation des ressources.

ASSURER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DES DOSSIERS

- Gestion complète d'un dossier : constitution, analyse, conformité, mise à jour et traçabilité
- Suivi administratif et commercial : demandes, commandes, facturation, relances
- Satisfaction des interlocuteurs et communication professionnelle
- Production de synthèses, notes et rapports



- Maîtriser les différentes étapes du traitement administratif d'un dossier, de sa constitution à sa clôture
- Vérifier la conformité des pièces et assurer la fiabilité des informations
- Mettre à jour les données et garantir leur traçabilité
- Assurer le suivi administratif et commercial (demandes, devis, commandes, facturation, relances) dans le respect des procédures et des délais
- Maintenir une communication professionnelle et efficace avec les interlocuteurs internes et externes
- Identifier les priorités et organiser le traitement des dossiers en fonction des échéances
- Produire des synthèses, tableaux de suivi et rapports facilitant le pilotage et la prise de décision
- Contribuer à la qualité et à la sécurisation des processus administratifs.

TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

- Identification et analyse des réclamations ou litiges de premier niveau
- Proposition de solutions adaptées tout en préservant les intérêts de la structure
- Définition des cas à traiter en autonomie et ceux à remonter à la hiérarchie
- Mise en place d'actions correctives et suivi



- Identifier, analyser et qualifier les réclamations ou litiges de premier niveau
- Adopter une posture professionnelle fondée sur l'écoute active, la neutralité et la recherche de solutions
- Apporter une réponse adaptée en conciliant satisfaction client et respect des intérêts de la structure
- Déterminer les situations pouvant être traitées en autonomie et celles nécessitant une escalade hiérarchique
- Assurer la traçabilité des réclamations et le suivi des actions mises en œuvre
- Mettre en place des actions correctives lorsque nécessaire
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service et à la fidélisation des clients.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode d'apprentissage basée sur l'auto-apprentissage via une **plateforme e-learning**. Un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire sur la plateforme e-learning.

Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (LMS) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe les cours en ligne actualisés, les exercices d'évaluation et les supports de formation téléchargeables et imprimables.

La formation est également complétée par des ateliers collectifs en visioconférence. Animés par une formatrice experte, ils couvrent les thématiques clés du programme afin d'approfondir les compétences essentielles du métier d'employé administratif et d'accueil.

Nature des travaux : Leçons interactives – Exercices pratiques – Évaluations – Mises en situation

ASSISTANCE TECHNIQUE & ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

NOTE :

Nos programmes de formation en e-learning sont systématiquement complétés par une assistance technique dédiée et un accompagnement pédagogique personnalisé.

En début de formation, un tuteur-expert assigné au stagiaire, communiquera à ce dernier les guides et informations pratiques relatifs à sa formation, ainsi que ses coordonnées (téléphone et e-mail) sur lesquelles il sera joignable, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.

En parallèle lors du premier appel téléphonique, il s'assurera que la prise en main technique de la formation par le stagiaire est effective, puis il procèdera à une présentation de la plateforme avec en perspective le passage d'examen de la certification.

Assistance technique :

Bon à savoir : *En amont de la souscription à la formation, une évaluation de la compatibilité du matériel du stagiaire avec la plateforme elearning correspondant à la formation sera effectuée.*

Lors du premier appel par le tuteur-expert, **un contrôle de la prise en main technique** est effectué. Si des **problèmes techniques sont avérés, le service d'assistance technique sera alors sollicité par le tuteur** afin de venir en aide au stagiaire et de solutionner ses problèmes.

En cas de difficulté technique et **pendant toute la durée** de leurs formations, les stagiaires pourront **contacter leur tuteur-expert qui sera, soit en mesure d'apporter les réponses souhaitées, soit de transmettre la demande au service assistance.**

Que ce soit pour résoudre des problèmes de connexion, d'accès aux modules de formation, ou pour toute autre question d'ordre technique, **notre assistance est rompue à ces problématiques spécifiques liées aux formations elearning. Elle est donc en mesure d'apporter des réponses rapides et efficaces.**

Accompagnement pédagogique :

Bon à savoir : Nous croyons en l'importance d'un **apprentissage personnalisé et adapté** aux besoins spécifiques de chaque stagiaire. Ainsi, **notre équipe de tuteurs-experts est là pour répondre aux questions, clarifier les concepts difficiles, conseiller, orienter et guider les apprenants tout au long de leur parcours de formation.**

L'accompagnement pédagogique et organisé autour des actions suivantes :

- **Suivi téléphonique hebdomadaire** par le tuteur-expert avec **prise de rendez-vous pour le prochain entretien.** Une liste d'actions souhaitées est envoyée ensuite par email.
- **Hotline téléphonique du tuteur du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.** Si le tuteur-expert dédié au stagiaire n'est pas disponible, un autre membre de l'équipe pédagogique est alors en capacité de prendre les appels.
- **Support via l'adresse e-mail du tuteur. Une réponse** est apportée au maximum **dans les 24 heures ouvrables.**
- **Envois réguliers d'e-mails :** emails de présentation, suivi selon les jalons de l'avancement, de documentation, d'astuces, de bonnes pratiques, d'échéance, d'inscription aux examens ...
- **Accompagnement pédagogique et administratif pour la préparation et le passage de la certification.**

Le tuteur-expert, responsable du suivi, s'engage à accompagner le stagiaire pour garantir le bon déroulement de la formation et le passage de la certification.

MODALITÉS DE FORMATION

FOAD (Formation Ouverte À Distance)

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

En amont et durant la formation :

Un test **de positionnement** sera effectué en amont de la formation afin d'évaluer le niveau du stagiaire.

Tout au long de son parcours, des évaluations qui jalonnent l'action de formation seront proposées sur la plateforme e-learning. Ces jalons pédagogiques permettent d'indiquer un taux de réalisation. Les jalons pédagogiques et les jalons d'évaluation positionnés dans le cadre du parcours pédagogique permettent de démontrer la progression pédagogique du bénéficiaire.

Nature des évaluations : Quiz – Activités interactives – Mises en situation – Cas pratiques

A l'issue de la formation :

Une fois son parcours de formation achevé et après avoir réalisé l'évaluation finale, une attestation de fin de formation sera remise et envoyée par mail au stagiaire.

Il pourra alors se présenter pour le passage du **Titre Professionnel – Chargé d'accueil et de gestion administrative**, enregistré à France Compétences sous le numéro RNCP41239 (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>).

Son tuteur s'assurera que les conditions exigées pour le passage du titre professionnel sont bien remplies et l'accompagnera dans le processus d'inscription.



Le passage du bloc de compétences s'effectue en présentiel, dans notre centre agréé ou dans l'un de nos centres partenaires.

Le passage du bloc de compétences est obligatoire pour les formations financées par le CPF.

Objectifs et contexte de la certification :

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise.

Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Compétences attestées pour le bloc RNCP41239BC01 – 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

Compétences attestées pour le bloc RNCP41239BC02 – Gérer les activités administratives d'une structure :

- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

Modalités d'évaluation

Mise en situation professionnelle : 02 h 25 min

La mise en situation professionnelle se déroule sous forme orale dans le contexte d'une structure fictive.

1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45)

À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.

2ème partie : mise en situation orale (durée 40 minutes dont 10 minutes de préparation)

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 minutes pour :

- accueillir un visiteur et un collaborateur,
- traiter deux appels téléphoniques,
- rédiger des messages à partir de notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et les transmettre, via le canal de communication approprié.

Entretien technique : 00 h 10 min

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 10 min

Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min

Le Titre Professionnel – Chargé d'accueil et de gestion administrative est composé de deux blocs de compétences, dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP).

Le passage du titre professionnel s'effectue en présentiel, dans l'un de nos centres agréés. Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels du métier.

Pour obtenir le titre professionnel, le candidat doit **impérativement valider l'intégralité des blocs de compétences**.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.



Le passage du bloc de compétences est obligatoire pour les formations financées par le CPF.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

Audit téléphonique du service qualité et/ou questionnaire de satisfaction remis en fin de formation.

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com