

## Objectifs :

Maîtriser les compétences visées par le titre professionnel de Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative.

- Assurer les activités d'accueil d'une structure (CCP1)
- Gérer les activités administratives d'une structure (CCP2)

## Programme de la formation :

### (CCP1) Assurer les activités d'accueil d'une structure

#### Assurer l'accueil physique et téléphonique

- Les enjeux d'un accueil réussi : pratique l'écoute active
- Appliquer les procédures d'accueil en vigueur : filtrage des appels, ...
- Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique
- Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées, tracer ses appels

#### Gérer des situations complexes à l'accueil

- Les bases de la communication orale : Identifier les besoins et attentes des interlocuteurs, la communication non-verbale
- Appliquer les principes et procédures de sécurité
- Appliquer les techniques de gestion de conflits : les sources de tension, les situations de détresse, d'urgence ou de crise

#### Identifier les éléments de base pour une communication en anglais de l'entreprise

- Prendre en note des noms et numéro de téléphone en anglais, rédiger un mail simple en anglais
- Accueillir un visiteur de langue anglaise avec les formules de politesse de base

#### Traiter les flux d'information internes et externes

- Trier et prioriser les messages et informations en fonction de leur importance
- Diffuser les informations aux services concernés de manière structurée
- Numériser des documents, archiver des dossiers en respectant les procédures

### (CCP2) Gérer les activités administratives d'une structure

#### Prendre en charge les activités administratives courantes

- Produire des écrits professionnels à usage interne et externe
- Planifier les rendez-vous, tenir à jour les agendas et organiser les réunions
- Utiliser les outils de gestion électronique des documents (GED)
- Collecter les besoins de fournitures administratives ou d'entretien d'un service, d'une entreprise

#### Assurer le traitement administratif des dossiers

- Assurer la traçabilité d'un dossier, Partager l'information au sein d'une équipe
- Analyser les éléments des dossiers et vérifier leur conformité
- Traiter les demandes et les commandes des clients, utiliser un logiciel interne de gestion commerciale
- Préparer des rapports et des synthèses à partir des dossiers pour informer les parties prenantes.

#### Traiter les réclamations courantes

- Veiller à la satisfaction des différents interlocuteurs (usagers, clients, fournisseurs, ...)
- Effectuer des relances clients

#### Rédiger sans faute d'orthographe et de grammaire

#### Utiliser efficacement les logiciels informatiques, administratifs & commerciaux

- Les recherches WEB, les règles de sécurité informatique
- Le traitement de texte WORD ; Le tableur EXCEL, la présentation POWERPOINT
- Les outils collaboratifs (TRELLO, TEAMS, Outlook), les CRM

#### Identifier les épreuves du TP "Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative "

#### S'intégrer dans l'environnement de travail du métier de Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

- Intégration et organisation de la formation
- Préparation aux épreuves et TRE

---

### Méthodes pédagogiques et livrables :

- Méthode pédagogique active basée sur des exercices pratiques.
- Un support de cours et les exercices sont remis à chaque stagiaire.
- Chaque participant dispose d'un micro-ordinateur et d'une imprimante.
- Passage de la certification en fin de formation

### Modalité d'évaluation des acquis :

- Le candidat sera évalué par un jury professionnel composé de 2 membres :
- Mise en situation professionnel (écrite et orale)
- Entretien technique
- Questionnement à partir d'une production
  - ↳ En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document relatif au traitement administratif d'un dossier représentatif de l'activité de la structure. Il a mis en œuvre cette compétence pendant une période en entreprise ou en centre de formation. Le candidat dépose sa production une semaine avant le début de la session d'examen. Celle-ci est stockée sur un espace sécurisé selon les moyens techniques du centre organisateur.
- Entretien final

---

### Durée et date :

- 537 heures de formation
- 203 h de stage en entreprise
- Du 25/03/2026 au 16/09/2026

### Tarif :

- En fonction du positionnement initial

### Lieu et accès PMR :

- Dole, accessible PMR

### Nombre de participants :

- De 3 à 8 personnes

### Intervenant :

- Formateur certifié

### Public :

- Toute personne amenée à exercer la fonction de Chargé d'accueil et de gestion administrative. Agent de la fonction publique, demandeur d'emploi, salarié, tout public.

### Prérequis :

- Niveau BEP.
- Recrutement sur dossier et entretien au préalable
- Tests positionnements

### Taux d'obtention :

- Nouvelle certification

---

**Pour tout renseignement nous contacter au :**

09 50 48 08 84  
contact@savoirs-formation.fr