

TITRE PROFESSIONNEL

## Chargé d'accueil et de gestion administrative

BAC (NIV.4)

Titre inscrit au RNCP (fiche 41239)

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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.

**Aptitudes à l'emploi - Aisance relationnelle - Sens de l'organisation - Autonomie - Adaptabilité - Esprit d'initiative**

#### Compétence - 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

#### Compétence - Gérer les activités administratives d'une structure

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

### FORMATION

**Durée**

10 mois

**Dates de rentrées**

Septembre

**Lieux de formation possibles**

- > TREMPAIN SPORT FORMATION - Voiron (38)
- > DPSA - Valence (26)

**Conditions tarifaires**

Formation financée par les OPCO et gratuite pour les apprentis et les employeurs privés

### DÉBOUCHÉS

**Que fait le titulaire de cette formation ?**

Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative).

**Emplois accessibles**

- > Postes : - Assistant administratif, - Secrétaire administratif, - Chargé d'accueil, - Secrétaire d'accueil
- > Secteurs : L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

**Poursuite d'études**

- Une fois le diplôme obtenu
- il est possible d'intégrer un cursus universitaire (niveau 5) ou de poursuivre vers une formation professionnelle de niveau 5 (équivalent BAC+2).

**Équivalences / Passerelles**

Nous contacter pour étudier les éventuelles possibilités d'équivalences ou de passerelles.

### MODALITÉS & DÉLAIS DE RECRUTEMENT

Étude du dossier et entretien individuel. L'examen des candidatures débute six mois avant la date d'entrée en formation et continue jusqu'à cette même date.

Le recrutement s'organise par le dépôt d'un dossier de candidature en ligne sur le site.

### PRÉ-REQUIS

Être âgé de 16 ans minimum et de 29 ans révolus\* à la signature du contrat d'apprentissage

\*Pas de condition d'âge maximum pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé ou de dérogations spécifiques.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaire d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

### ACCESSIBILITÉ AUX PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Pour tout besoin spécifique et toute adaptation, consultez notre référente H+ :  
Virginie PREVOST : referent-handicap@ifa.asso.fr

TITRE PROFESSIONNEL

## Chargé d'accueil et de gestion administrative

BAC (NIV.4)

Titre inscrit au RNCP (fiche 41239)

### MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Compétences	Modalités d'évaluations
<b>RNCP41239BC01 – Assurer les activités d'accueil d'une structure</b>	Mise en situation professionnelle : 00 h 50 min Mise en situation orale (durée 40 min dont 10 min de préparation) La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une structure fictive. A partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis 40 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, - traiter le flux d'information réceptionné sur la boîte mail. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible. Entretien technique : 00 h 15 min L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix. Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ». Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 05 min
<b>RNCP41239BC02 – Gérer les activités administratives d'une structure</b>	Mise en situation professionnelle : 01 h 30 min La mise en situation professionnelle est une étude de cas écrite se déroulant dans le contexte d'une structure fictive. 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. Entretien technique : 00 h 10 min L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix. 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". Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 50 min