PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative à distance

DURÉE : 0 jours I 492 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : E-learning

Informations

PUBLIC VISÉ

Le parcours **Chargé d'accueil et de gestion administrative** s'adresse aux personnes souhaitant acquérir les compétences nécessaires pour exercer un métier dans le domaine de l'accueil et de la gestion administrative, se reconvertir professionnellement ou développer leurs compétences en secrétariat et en assistance administrative.

Il convient notamment aux **demandeurs d'emploi**, aux salariés en évolution professionnelle et aux personnes souhaitant intégrer un service administratif, une entreprise, une association ou toute autre structure nécessitant des compétences en accueil, en communication et en gestion administrative.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Accueillir, informer et orienter les visiteurs et les interlocuteurs, en présentiel comme à distance.
- Assurer la réception et la transmission des appels téléphoniques, des messages et des demandes.
- Gérer les activités administratives courantes et assurer le suivi des dossiers.
- Rédiger, mettre en forme et diffuser des documents professionnels en utilisant les outils bureautiques adaptés.
- Traiter les courriers, les courriels et les informations administratives dans le respect des procédures établies.
- Organiser et planifier les activités, les rendez-vous et les réunions en tenant compte des priorités et des contraintes.
- Assurer le classement, l'archivage et la mise à jour des documents et des données administratives.

- Utiliser les outils numériques et les logiciels bureautiques pour réaliser les tâches d'accueil et de gestion administrative.
- Communiquer de manière professionnelle avec les différents interlocuteurs, dans le respect des règles de confidentialité et des procédures de l'organisation.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis obligatoire.

Prérequis / Niveau souhaités :

- Maîtrise de la langue française et des règles de calculs de base.
- Bonne expression orale et écrite, aisance relationnelle, sens de la relation client, posture professionnelle positive, motivation.
- Des capacités d'écoute, de gestion des conflits, des compétences en matière d'accueil du public et la maîtrise d'outils bureautiques sont des prérequis utiles à cette formation.

ADMISSION

Construisons votre projet de formation

Dépôt du dossier de candidature, positionnement et entretien individuel de motivation. Modula vérifie les prérequis, les objectifs professionnels, les besoins d'accompagnement et l'équipement nécessaire.

Instruction du dossier sous **10 jours ouvrés** à compter de sa réception complète. Les modalités de financement et les besoins d'adaptation sont étudiés avant l'entrée.

ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap pour préparer les adaptations utiles

Contactez Modula avant l'inscription ou pendant le parcours pour faire le point sur vos besoins. Un entretien préalable permet d'étudier l'adaptation du poste de travail, des supports, des rythmes et des modalités de suivi.

- Accueil et conditions d'accès préparés avec le centre de Bordeaux, Limoges ou La Rochelle concerné. Les locaux de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Adaptations étudiées en présentiel et à distance, en tenant compte de l'environnement Windows et de la plateforme.
- Demandes d'aménagement des épreuves instruites auprès du certificateur dans les délais prévus.

Le référent handicap vous accompagne et vous oriente dans les démarches nécessaires à la continuité du parcours.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

La formation Chargé d'accueil et de gestion administrative est dispensée à distance sur une plateforme e-learning ainsi que classes virtuelles et tutorats assurés par des formateurs professionnels du milieu de l'assistanat, et s'articule autour d'apports théoriques :

- **468 heures sur une plateforme e-learning** : vidéos, contenus écrits, QCM, études de cas et évaluations tout au long du parcours ;
- **21 heures de tutorats avec un formateur en direct** : classes virtuelles, tutorats collectifs et individuels.
- **3 heures d'examen** pour obtenir le Titre Chargé d'accueil et de gestion administrative

Une assistance technique et pédagogique est assurée pour la formation à distance dès lors que l'apprenant est en difficulté, en plus du tutorat individualisé avec le formateur.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Un environnement numérique pour apprendre les gestes du métier

- **Plateforme e-learning :** parcours d'apprentissage, cours écrits et vidéos, quiz, QCM, études de cas, travaux et suivi de progression.
- **Microsoft 365 :** licence pendant la formation. **Excel** pour les calculs, contrôles et tableaux de bord ; **Word** pour les écrits et le dossier professionnel ; outils collaboratifs pour les échanges et le partage.
- **Extranet personnel Dendreo :** supports numériques, documents pédagogiques et administratifs. Accès aux ressources de l'espace apprenant **24 h/24** et **7 j/7** pendant le parcours.
- **Dendreo Live :** classes virtuelles, tutorats collectifs et indivuduels et corrections commentées si nécessaire.
- **Documentation professionnelle :** Code du travail, conventions collectives, BOSS, sites des organismes sociaux et veille actualisée.

Équipement à prévoir : ordinateur personnel Windows, connexion Internet haut débit, équipements audio et vidéo.

Accompagnement : assistance technique pour la prise en main et permanence pédagogique du lundi au vendredi. Réponse aux demandes sur la messagerie de la plateforme sous **24 à 48 heures ouvrées**. L'accès permanent aux ressources ne signifie pas une assistance permanente.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques. À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module. Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation Cette formation prépare à la certification "TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative" enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) de France compétences le 01/10/2025 sous le numéro "RNCP41239".

Modula Formation possède l'habilitation du certificateur "Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion" pour faire passer la certification "TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative" sur cette formation.

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - CCP1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure

03 - Techniques d'accueil professionnel

- – Rôle et posture du chargé d'accueil
- – Image de la structure
- – Communication professionnelle
- Accueil physique
- – Techniques d'accueil et orientation
- – Gestion des flux visiteurs
- – Gestion des situations difficiles
- Accueil téléphonique et digital
- – Techniques d'entretien téléphonique
- – Prise de message et filtrage
- – Gestion de boîte mail professionnelle
- Communication professionnelle
- – Techniques de communication orale
- – Gestion des conflits et réclamations
- – Communication interculturelle
- Gestion de l'information
- – Traitement et diffusion de l'information
- – Outils de communication interne

04 - CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure

05 - Gestion administrative

- – Organisation administrative
- – Gestion des documents
- – Classement et archivage
- Traitement des dossiers
- – Suivi administratif

- – Gestion des courriers
- – Gestion des tableaux de suivi
- Organisation d'activités
- – Organisation de réunions
- – Gestion d'agendas
- – Logistique administrative
- Gestion des réclamations
- – Analyse d'une demande
- – Traitement administratif
- – Réponse adaptée

06 - Compétences transverses

07 - Outils bureautiques et anglais

- Word (documents professionnels)
- Excel (tableaux de suivi)
- Power Point
- Anglais écrit, oral et commercial
- Gestion documentaire numérique
- Initiation aux outils collaboratifs
- Gestion du handicap en contexte professionnel

08 - Passage de la certification l titre professionnel

- A la fin de ce parcours de formation, le stagiaire en formation passe l'examen au titre professionnel de niveau 4 de Chargé d'accueil et de gestion administrative.
- Passage de l'examen
- • Mises en situation professionnelles
- • Mise en situation écrite et mise en situation orale
- • Entretien final technique devant le jury
- Des qualifications partielles, sous la forme des certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues :
- CCP – Assurer les activités d'accueil d'une structure
- CCP – Gérer les activités administratives d'une structure.
- A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour
- obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

09 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Cette formation prépare à la certification "TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative" enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) de France compétences le 01/10/2025 sous le numéro "RNCP41239".

Modula Formation possède l'habilitation du certificateur "Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion" pour faire passer la certification "TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative" sur cette formation.