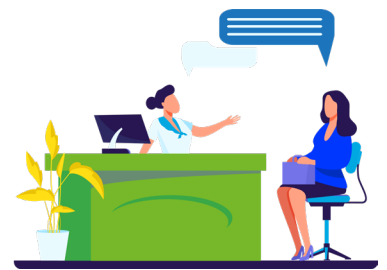


CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE


TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU 4

RNCP : 41239



 **DURÉE DE FORMATION** 12 mois
1020h en formation et 420h en entreprise

 **12 PLACES EN FORMATION**
Sur notification de la MDPH, après évaluation de la situation et des prérequis

 **FINANCEMENT** la formation est gratuite sous notification MDPH
RÉMUNÉRATION versée par l'Agence de Service et de Paiement selon l'activité professionnelle antérieure ou à défaut par une indemnité forfaitaire

►►► DESCRIPTIF MÉTIER

Le/La chargé(e) d'accueil et de gestion administrative assure à la fois des missions d'accueil et de suivi administratif.

En front office, il/elle accueille et informe les visiteurs, répond aux appels téléphoniques, contrôle les accès, oriente vers les services compétents et gère les flux d'informations entrants et sortants.

En back office, il/elle prend en charge la gestion des dossiers et des documents, la planification des rendez-vous et réunions, ainsi que la production d'écrits professionnels.

Il/elle gère également les commandes et demandes, effectue les relances si nécessaire et traite les réclamations ou litiges de premier niveau selon les procédures en place.

►►► CONTENU DE LA FORMATION

Le Titre Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative se compose de deux activités types :

- ▶ Assurer les activités d'accueil d'une structure ;
- ▶ Gérer les activités administratives d'une structure.

En complément et pour répondre aux exigences du métier, vous bénéficiez d'heures d'anglais professionnel, de bureautique, d'aide à la conception des dossiers et des présentations demandés ainsi que d'un accompagnement dans une Entreprise d'Entraînement Pédagogique.

Vous pourrez également :

suivre le projet
Voltaire pour passer la
certification



évaluer votre niveau de
maîtrise du numérique
avec PIX et passer la
certification




►►► PRÉREQUIS

- ▶ Niveau 3 (BEP/CAP) recommandé
- ▶ Connaissance des outils informatiques de base
- ▶ Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française
- ▶ Maîtrise des règles de calcul de base

Afin de valider l'acquisition des prérequis, une préparatoire professionnelle tertiaire est proposée au sein de l'établissement.

►►► APTITUDES ET QUALITÉS NÉCESSAIRES

 Compétences relationnelles : sens de l'accueil, écoute active

 Gestion du stress, autonomie, réactivité et polyvalence

 Sens de l'organisation, rigueur et sensibilité aux pratiques éco-responsables

 Discrétion et respect de la confidentialité des informations traitées

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉS



Vous vous préparez à :

- ▶ Assurer l'accueil physique et téléphonique ;
- ▶ Gérer des situations complexes à l'accueil ;
- ▶ Traiter les flux d'information internes et externes ;
- ▶ Prendre en charge les activités administratives courantes ;
- ▶ Assurer le traitement administratif des dossiers ;
- ▶ Traiter les réclamations courantes.

DÉBOUCHÉS ET CONDITIONS D'EXERCICE

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- ▶ Assistant administratif ;
- ▶ Secrétaire administratif ;
- ▶ Chargé d'accueil ;
- ▶ Secrétaire d'accueil.

ÉVALUATION ET EXAMEN



ECF (évaluation en cours de formation)



Mise en situation professionnelle écrite*
1h45



Mise en situation professionnelle orale*
40 min



Entretien technique*
10 min
Questionnement à partir de productions*
10 min
Entretien final* 15 min

*Évalués et corrigés par un jury constitué de professionnels externes, habilités par le Ministère du Travail.

ÉQUIVALENCE ET SUITE DE PARCOURS



**CERTIFICATION
NIVEAU 4 (Niveau BAC)**

Poursuite possible en cursus niveau Bac+2 :
▶ Titre Professionnel Assistant(e) de Direction.

NOS ATOUTS

- ▶ Un parcours de formation individualisé, temps partiel possible
- ▶ Une équipe de formateurs accompagnants
- ▶ Une équipe Santé et Inclusion Socio-Professionnelle
- ▶ Un réseau d'entreprises partenaires
- ▶ Un réseau d'établissements médico-sociaux et sanitaires partenaires
- ▶ Un plateau technique professionnalisant, équipé d'une diversité de logiciels bureautiques
- ▶ Une Plateforme d'Accompagnement à Distance (PAD+)
- ▶ Un service de restauration
- ▶ Un ESRP situé en centre-ville



Agilité



Audace



Engagement



Responsabilité

NOUS CONTACTER

**EPNAK•ESRP
ROUBAIX**

35 rue du Général Sarrail
59100 ROUBAIX

☎ 03 20 73 76 67

🌐 <https://formation.epnak.org/roubaix>

@ contact@crp-roubaix.epnak.org

Lundi au jeudi : 08h00 - 17h30
Vendredi : 8h00 - 16h30