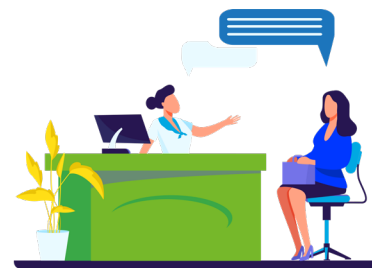


CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

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.roubaix@epnak.org

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