

TITRE PROFESSIONNEL
« Chargé d'accueil et de gestion administrative »

Cette formation prépare au titre professionnel (Chargé d'accueil et de gestion administrative) correspondant à la certification RNCP 41239, certification de niveau 4 enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).
Elle est délivrée sous l'autorité du Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion.

CIBLES :

- **Jeunes diplômé·e·s** souhaitant s'orienter vers les métiers de la logistique.
- **Professionnel·le·s en reconversion** souhaitant s'orienter vers les métiers de la logistique, du magasinage et de la préparation de commandes,
- **Salarié·e·s ou indépendant·e·s** souhaitant développer ou renforcer leurs compétences en logistique et gestion des flux

PRÉREQUIS :

Aucun prérequis n'est exigé. Le ou la candidat·e sera évalué·e par un test de connaissances et un entretien de motivation.

Durée de la formation : 12 mois
Rythme : 1 jour en formation / 4 jours en entreprise par semaine

Lieu : Developmind Formation, 2-4 Boulevard du Général de Gaulle, 94270 Le Kremlin-Bicêtre

MÉTIER :

Le/la chargé-e d'accueil et gestion administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il/elle contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il/elle est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il/elle participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Il/Elle assure l'accueil physique et téléphonique, renseigne et oriente les interlocuteurs, contrôle l'accès à la structure et gère les flux d'informations. Il/Elle traite simultanément les visiteurs, les appels et les demandes reçues par différents canaux, tout en assurant la traçabilité des échanges dans les systèmes d'information.

Il/elle réalise des tâches administratives telles que la rédaction de documents, la gestion des rendez-vous, le classement et l'archivage des dossiers. Il/Elle constitue et suit les dossiers, gère les demandes et commandes, effectue les relances si nécessaire et traite les réclamations de premier niveau dans le respect des procédures internes.

MÉTIERS VISÉS :

- Assistant administratif
- Secrétaire administratif
- Chargé d'accueil
- Secrétaire d'accueil
- Réceptioniste

SECTEURS D'ACTIVITÉS :

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

PROGRAMME DE FORMATION (BLOCS DE COMPÉTENCES) :

Bloc 1 : 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

Bloc 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

Prendre en charge les activités administratives courantes

Assurer le traitement administratif des dossiers

Traiter les réclamations courantes

MODALITÉ D'ÉVALUATION :

Durée totale de l'examen : 3h00

épreuve	Durée	Contenu
Mise en situation écrite	1h45	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. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.
Mise en situation oral	40 min (dont 10 de préparation)	À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 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.
Entretien technique et questionnement à partir de production(s)	10 min	Question du jury sur la compétence «Gérer des situations complexes à l'accueil». Question du jury la production écrite réalisée en amont "Assurer le traitement administratif des dossiers".
Entretien final	15 min	Echanges sur le dossier professionnel et conclusion