

Programme de formation : Titre Professionnel CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Le chargé d'accueil et de gestion administrative assure, en front office, l'accueil physique et téléphonique d'une structure ainsi que le traitement des flux d'information internes et externes. En back office, il prend en charge les activités administratives courantes, le traitement administratif des dossiers et les réclamations courantes.

Il exerce dans tous types de structures (entreprises privées, organismes publics, associations), tous secteurs d'activité confondus. Il est l'image de la structure auprès des visiteurs et de ses interlocuteurs, et contribue à la fluidité de la circulation de l'information.

Durée: 413 heures sur 12 mois

RNCP 41239 - Titre professionnel de niveau 4 (bac technique)

Profils des apprenants

Toute personne souhaitant préparer un diplôme reconnu et acquérir une expérience professionnelle.

- Demandeurs d'emploi
- Apprenti.es
- Personnes en reprise d'études

Des dérogations sont possibles pour certaines catégories de publics (personnes en situation de handicap, sportifs de haut niveau, etc.). Nous consulter.

Prérequis

- Être âgé de 16 à 29 ans révolus*
- Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, brevet ou équivalent). Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaires d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).
- Disposer d'une première expérience ou d'un projet confirmé dans le secteur de l'accueil et de la gestion administrative

**Pas de limite d'âge pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.*

Accessibilité et délais d'accès

- Accessibilité : Tout public (E-learning)
- Délai d'accès : Possible toute l'année

Inutile d'attendre septembre pour vous inscrire en formation, commencez quand vous le souhaitez !

Qualité et indicateurs de résultats

1° Le taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels : Non significatif

2° Le taux de poursuite d'études : Non significatif

3° Le taux d'interruption en cours de formation : Non significatif

4° Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées : Non significatif

5° La valeur ajoutée de l'établissement : Non significatif

Objectifs pédagogiques

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

Contenu de la formation

Bloc de compétences 1 :

220 h

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 de compétences 2 :

193 h

Gérer les activités administratives d'une structure

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

Passage de la Certification

Techniques de recherche d'emploi

- Méthodologie CV et lettre de motivation
- Technique de recherche stage
- Réseaux sociaux professionnels (Linkedin...)

Préparation aux épreuves

- Votre métier votre référentiel
- Réussir son examen oral

Organisation de la formation

Suivez les cours à votre rythme en E-learning.

- Accès autonome à la plateforme
- Cours sous forme de vidéos et textes + tests (QCM et/ou cas pratique) à la fin de chaque session
- Disponible pendant toute la durée de la formation

Équipe pédagogique

Experts du domaine de l'accueil et de la gestion administrative :

- Transmission de leurs savoirs et leurs expériences
- Accompagnement personnalisé
- Forums de discussion
- Correction des devoirs et point d'avancement mensuellement.

Pour l'administratif, l'équipe de Virtuforma est joignable aux heures d'ouverture du CFA.

Ressources pédagogiques et techniques

Accompagnement individuel et personnalisé.

Vos mentors sont disponibles sur rendez-vous à la demande.

Mettre la théorie en pratique dans le cadre de l'alternance.

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

La plateforme vous permettra de suivre votre évolution tout au long de l'année. Vous êtes accompagné par un mentor qui fait le point chaque mois sur les évaluations de chaque module ainsi que sur votre période en entreprise.

Des modules supplémentaires sont intégrés à votre programme pour vous entraîner aux examens et vous aider dans la rédaction de votre dossier professionnel.

Mise en situation professionnelle :

02 h 25 min

L'épreuve se déroule en deux parties, dans le cadre d'une même structure fictive :

- Mise en situation écrite (01 h 45 min) : le candidat traite des dossiers dans le respect des délais et des procédures, produit les documents nécessaires, et rédige et transmet en français un message à partir d'une communication simple en anglais.
- Mise en situation orale (00 h 40 min dont 10 min de préparation) : à partir de scénarios donnés par le jury, le candidat accueille un visiteur puis un collaborateur, traite deux appels téléphoniques, puis rédige et transmet les messages issus de ces échanges.

Entretien technique :

00 h 10 min

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil », après l'évaluation de la mise en situation professionnelle.

Questionnement à partir de production(s) :

00 h 10 min

En amont de la session, le candidat dépose un document « Traitement administratif du dossier » réalisé à partir d'un dossier réel issu de son expérience. Le jury en prend connaissance puis questionne le candidat pendant 10 minutes.

Entretien final :

00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'objectif de cet entretien est d'évaluer la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat :

03 h 00 min

Prix

Finançable par l'OPCO, 0€ de reste à charge pour l'alternant.