

RÈGLEMENT D'EXAMEN

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

→ 2 heures 25 minutes

Compétences évaluées

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Traiter les flux d'information internes et externes
- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Traiter les réclamations courantes

ENTRETIEN TECHNIQUE

→ 10 minutes

Compétences évaluées

- Gérer les situations complexes à l'accueil

QUESTIONNEMENT À PARTIR DE PRODUCTION(S)

→ 10 minutes

Compétences évaluées

- Assurer le traitement administratif des dossiers

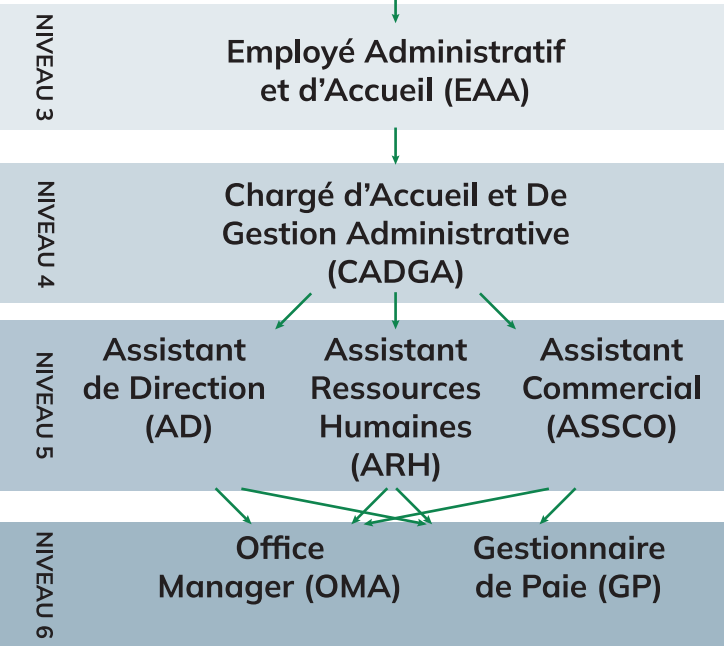
ENTRETIEN FINAL

→ 15 minutes

EN SAVOIR PLUS



ADMINISTRATIF



ET APRÈS LE TITRE PROFESSIONNEL ?

- Marché de l'emploi
- Titre professionnel MEM
- Tout autre diplôme dans le domaine de la vente

FORMER AUJOURD'HUI RÉUSSIR VRAIMENT

CAEN • LE HAVRE • ROUEN
www.alternancia.fr
0972 52 6666
conseillers@alternancia.fr



TITRE PROFESSIONNEL
CHARGÉ D'ACCUEIL ET
DE GESTION ADMINISTRATIVE

Formation diplômante de
Niveau 4

TITRE PROFESSIONNEL - NIVEAU 4 (BAC)

Certification professionnelle enregistrée pour cinq ans au Répertoire National des Certifications Professionnelles (N° de Fiche RNCP41239) sur décision du directeur de France Compétences suite à l'avis de commission de la certification professionnelle du 22 juin 2025, au niveau de qualification 4, avec le code NSF 324p, sous l'intitulé Chargé d'accueil et de gestion administrative, avec effet jusqu'au 30 septembre 2030, délivrée par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion, l'organisme certificateur. Certification accessible via le dispositif de VAE, ou d'une combinatoire de ces modalités d'accès.



FRANCE compétences
CERTIFICATION
enregistrée au RNCP

Code RNCP n°41239
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>

Conditions d'accès :
→ Test de positionnement ;
→ Niveau 3 souhaité
→ Rendez-vous individuel avec un conseiller en formation

Durée : de 9 à 12 mois

Rythme : 1 jour par semaine en cours pendant 3 semaines et 2 jours la quatrième semaine

Statut :
→ Contrat de professionnalisation
→ Contrat d'apprentissage

Objectifs pédagogiques :
→ Assurer les activités d'accueil d'une structure
→ Gérer les activités administratives d'une structure

LA FORMATION

Le chargé d'accueil et de gestion administrative assure l'interface entre la structure et ses interlocuteurs internes et externes. Il prend en charge l'accueil physique, téléphonique et digital, identifie les besoins, informe et oriente les visiteurs tout en garantissant une communication professionnelle et une image positive de l'organisation.

Il organise et traite les flux d'informations entrants et sortants, assure leur traçabilité et veille à la confidentialité des données. En parallèle, il réalise les activités administratives courantes, constitue et suit les dossiers, planifie les rendez-vous et participe au bon fonctionnement opérationnel de la structure.

Il gère les demandes et réclamations de premier niveau, propose des solutions adaptées et assure le suivi administratif dans le respect des procédures et des délais. Il utilise quotidiennement les outils numériques, collaboratifs et de gestion afin d'optimiser l'organisation du travail et la circulation de l'information.

Au cœur des interactions, il adapte sa communication aux différents publics, gère les situations complexes à l'accueil et contribue à la qualité de service. Son activité s'exerce majoritairement en environnement administratif et d'accueil, avec une organisation multitâche et des horaires pouvant varier selon l'activité de la structure.

LES PRINCIPALES MISSIONS

- Assurer l'accueil et la relation avec les interlocuteurs
- Gérer et organiser les flux d'informations
- Réaliser la gestion administrative courante
- Traiter les demandes et réclamations de premier niveau

LES OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel
- Équipements informatiques

NOS VALEURS AJOUTÉES

- Entrées et sorties permanentes
- Initiation à la Langue des Signes

LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

- Ateliers d'améliorations professionnelles
- Convocations aux jobdatings
- Coaching individuel

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 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

MODULE 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

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Initiation à la Langue des Signes
- Bases du Français
- Anglais
- Savoirs-être
- Outils numériques

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Différents types de structure :
 - privées
 - publiques
 - associatives
 - commerciales ou non
 - quel que soit le secteur d'activité

DÉBOUCHÉS

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

QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC ?

Si les candidats réussissent partiellement l'examen, en obtenant uniquement l'un des quatre ECF, ils ont l'opportunité de retenter l'ECF manquant pour compléter leur certification, ceci dans le respect du délai de validité du titre. Dans le cas où aucun ECF n'est validé et en présence d'un échec total, les candidats peuvent, avec l'approbation du jury, se présenter de nouveau à l'examen, mais cette possibilité est limitée à une seule reprise et doit se faire dans l'année suivant la première tentative.