

TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

Formation mixte ou en distanciel alternant cours en pas à pas avec exercices pratiques, évaluations et quiz. Accompagnement individualisé par notre formateur : réponse aux questions, correction des applications et évaluations, explications. Coaching pédagogique : suivi de la progression, organisation du planning, préparation aux examens

Profils des stagiaires

- Tous public

Prérequis

- Connaissances Windows

Objectifs pédagogiques

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure
- Maîtriser les outils bureautiques et la production de documents

Contenu de la formation

- Bloc 1 – Assurer les activités d'accueil d'une structure
 - Accueil & Communication Professionnelle :
 - -Techniques d'accueil physique et téléphonique (écoute active, reformulation, synchronisation).
 - Gestion de la traçabilité des visiteurs (registres, badges, contrôles d'accès).
 - Pratique de l'anglais d'accueil (épeler, retranscrire des données, messages simples).
 - Prise en compte de l'accessibilité universelle et des situations de handicap.
 - Gérer les Situations Complexes et Conflits :
 - Communication non-violente (CNV) et gestion du stress face à l'agressivité ou la crise.
 - Désamorçage de tensions et respect des limites de délégation.
 - Formation aux Logiciels & Outils Métiers :
 - Logiciel EBP CRM (Customer Relationship Management) : Enregistrement, suivi et traçabilité des interactions clients/visiteurs dans un CRM.
 - Messagerie instantanée & Visioconférence (Google Meet, Google Chat) : Utilisation des outils de communication synchrone.
- Bloc 2 – Gérer les activités administratives d'une structure
 - Traitement de l'Information & Écrits Professionnels :
 - Gestion, tri et priorisation des courriers et emails (boîtes partagées).
 - Rédaction d'écrits professionnels (comptes rendus, notes, réponses aux demandes).
 - Règles RGPD, confidentialité et sécurité numérique au quotidien.
 - Organisation & Logistique de Bureau :
 - Gestion des plannings, agendas partagés et réservation de salles/réunions.
 - Collecte des besoins et passage de commandes de fournitures en ligne.
 - Traitement Administratif des Dossiers & Suivi Commercial :
 - Constitution, vérification de conformité et complétude des dossiers.
 - Suivi des commandes, vérification des factures, relances et traçabilité.
 - Rédaction du rapport/dossier de suivi administratif

AT FORMATION

83 rue André Lenôtre

30900 Nîmes

Email: contact@atformation.fr

Tel: +33766228142



- Traitement des Réclamations Courantes :
 - Gestion des réclamations de 1er niveau, propositions de solutions adaptées et suivi des actions correctives.
- Formation aux Logiciels & Outils Métiers :
 - Suite Bureautique : Traitement de texte (Word) , Tableur (Excel) , PréAO (PowerPoint)
 - Messagerie Électronique (Outlook)
 - Espaces Collaboratifs / Cloud (Google Drive)
 - Progiciel de Gestion Intégré - ERP (EBP Gestion Commerciale)
 - GED (Gestion Électronique des Documents)

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

4 FORMATEURS - 1 RESPONSABLE ADMINISTRATIVE - 1 ASSISTANCE TECHNIQUE

Moyens pédagogiques et techniques

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

- Evaluations
- Quiz
- Exercices de préparation à l'examen

Résultats attendus à l'issue de la formation : TP Chargé d'accueil et de gestion administrative

Modalités D'obtention de la certification : Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Détails sur la certification : Mise en situation professionnelle : 02 h 25 min

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive :

1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45)

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.

2ème partie : mise en situation orale (durée 40 minutes dont 10 minutes 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 : 00 h 10 min

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 10 min

AT FORMATION

83 rue André Lenôtre

30900 Nîmes

Email: contact@atformation.fr

Tel: +33766228142



Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury évalue 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