

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Réf. : V1.0 – 08/2026 – CADGA/PRF



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Assurer l'accueil d'un public sur différents canaux, assister l'équipe dans la communication de l'information et l'organisation des activités.



MODALITÉS GÉNÉRALES



Dates

Nous consulter



Durée

427 heures au centre
105 heures en entreprise

Horaires

9h00-12h30
13h30-17h00



Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation
Auch



Tarif

Nous consulter

Eligibilité CPF

Code diplôme :
46T32405
Code RNCP 41239 en
date du 01/10/2025
Certificateur Ministère
du Travail du plein
emploi et de
l'insertion



Public concerné

Demandeurs d'emploi
en reconversion



Pré-requis

Connaître l'outil
informatique et les
logiciels bureautique.
Satisfaire aux
épreuves de sélection
de l'établissement



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et
modalités adaptées
pour faciliter l'accès et
l'usage aux personnes
en situation de
handicap.



Sanction de formation

Titre Professionnel de
niveau 4 « Chargé
d'Accueil et De Gestion
Administrative »
ou validation partielle
par bloc de
compétences.
Code RNCP : 41239

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

contact@cci-formation-gers.fr

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Pédagogie Participative

MODALITÉ D'ACCÈS

- Dossier de candidature soumis à validation du centre
- Entretien individuel
- Validation finale par la signature d'un contrat de formation

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Des acquis de la formation : Présentation au Titre Professionnel « Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative »
- De la satisfaction du stagiaire : Questionnaire de satisfaction

PROFIL DES FORMATEURS

Equipe de formateurs confirmés dans les fonctions de **l'assistantat** administratif

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT ET D'INDIVIDUALISATION

Test de positionnement réalisé en amont de la formation, questionnaire ou grille d'auto-positionnement pouvant donner lieu à une individualisation du parcours.

APRÈS LA FORMATION

- Poursuite d'études possible : Assistant commercial (niveau 5), Secrétaire Comptable (niveau 4)
- Les métiers possibles : Secrétaire, Secrétaire administratif, Assistant polyvalent, Assistant administratif, Assistant d'équipe, Assistant d'entreprise

TAUX DE RÉUSSITE / TAUX D'INSERTION

Toutes les données sur notre site www.cci-formation-gers.fr

- Onglet : Le centre de formation
- Chiffres clés

PROGRAMME

BLOC A : COMPÉTENCES TRANSVERSES (à définir selon profil) :

<i>Word</i>	Maîtriser les bases de la création d'une lettre professionnelle, l'archivage et la diffusion en format PDF, créer des rapports en utilisant la table des matières.
<i>Excel</i>	Utiliser des formules simples, concevoir des graphiques, maîtriser les fonctions statistiques les plus utilisées en entreprises, gérer des feuilles et des classeurs avec liaisons de mise à jour automatique.
<i>Powerpoint</i>	Connaître les principales fonctionnalités et subtilités du logiciel, concevoir un thème et gérer les masques.
<i>IA à usage professionnel</i>	Démystifier l'Intelligence Artificielle (IA) Découvrir des applications immédiates et impactantes de l'IA dans son domaine d'activité S'outiller avec des exemples concrets et des cas d'usage pertinents pour envisager l'intégration de solutions IA dans son quotidien professionnel Formuler des prompts efficaces pour générer des contenus personnalisés
<i>Manager son temps et ses priorités</i>	Planifier et optimiser ses actions et son organisation
<i>Gérer son Stress</i>	Retrouver une sérénité en éloignant les méfaits du stress par des gestes simples
<i>Cultiver l'optimisme</i>	Cette formation aide les participants à identifier leur rapport à l'optimisme. Ils découvrent les bienfaits de l'optimisme réaliste, de la gratitude et de la reconnaissance de leurs atouts
<i>Se réconcilier avec l'orthographe</i>	Connaître les principales règles de l'orthographe et de la grammaire, contrôler sa production avant transmission.
<i>Maîtriser les pourcentages et les produits en croix</i>	Comprendre le sens et l'utilisation d'un pourcentage et d'une proportion, comprendre les taux d'évolution, faire le tri entre proportionnalité, proportions, produit en croix et taux d'évolution, astuces de calcul mental, d'opérations rapides et d'ordres de grandeur.
<i>Sensibilisation à la citoyenneté</i>	Comprendre les éléments essentiels de la citoyenneté et ses enjeux, s'approprier les notions clefs de citoyenneté, de droits, de devoirs, de coopération et de dialogue et lier à ces notions celle de l'égalité hommes/femmes.
<i>Développement durable</i>	Définition de la notion de développement durable, les enjeux environnementaux, économiques, sociaux et sociétaux, la responsabilité sociétale de l'entreprise.
<i>Fresque du climat</i>	Découvrir les causes et conséquences du dérèglement climatique, s'approprier la fresque et propulser un esprit d'équipe en l'illustrant avec créativité.
<i>Protéger et sécuriser les données</i>	Appréhender les concepts de base et les composantes de la protection des données Comprendre le contenu de la réglementation générale de la protection des données et son champ d'application Connaître les principaux risques en cybersécurité Adopter les bons réflexes en cybersécurité Utiliser l'Intelligence Artificielle de manière responsable Réduire son empreinte numérique

BLOC B : ASSURER LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

Assurer l'accueil physique et téléphonique

Accueil physique et téléphonique :

Optimiser sa communication en renforçant l'efficacité professionnelle dans la relation d'accueil avec le client

Mettre en place les techniques d'accueil, prendre en charge la demande, guider et orienter

Écouter la demande et les attentes des clients pour proposer une solution adéquate et personnalisée

Mieux communiquer :

Communiquer dans un registre qui favorise l'écoute et la compréhension

Adapter sa communication au profil de son interlocuteur

Etablir des relations professionnelles constructives

Gérer des situations complexes à l'accueil

Gérer ses émotions en contexte professionnel

Comprendre le rôle des émotions dans les interactions interpersonnelles

Utiliser les émotions pour interagir efficacement avec les autres

Faire face à des situations d'agressivité et d'incivilité

Mieux se connaître face à l'agressivité

Avoir les clés pour gérer une situation tendue pour qu'elle ne s'envenime pas

Garder sa sérénité et sa disponibilité en situation difficile

Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Les composantes d'une bonne communication

Les sources de conflits

Traiter le conflit ouvert

Traiter les flux d'informations internes et externes

Découvrir et utiliser les outils collaboratifs de M365

Découvrir l'environnement de travail Microsoft 365 et se repérer dans l'interface

Travailler avec les outils collaboratifs

Messagerie, agendas et systèmes d'informations

Utiliser la messagerie professionnelle : logiciels de messagerie, gestion des messages internes et externes, gestion des calendriers et du Cloud, publipostage et gestion des retours de messages

Assurer la transmission des messages sur les outils de communication synchrones ou asynchrones

Être capable d'utiliser les logiciels de messagerie, gestion des messages internes et externes, gestion des calendriers et du Cloud.

BLOC C : GÉRER LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

Prendre en charge les activités administratives courantes

Produire des documents professionnels courants

Saisir et présenter des documents professionnels courants en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité, en respectant la charte graphique et les consignes données
Transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires internes et externes à l'entreprise

Assurer la traçabilité, classer et archiver

Concevoir et mettre en œuvre un plan de classement accessible, sécurisé et ergonomique des documents numériques et papier en se servant des outils à disposition et dans le respect du RGPD
Structurer une organisation documentaire fiable
Garantir l'accessibilité et la sécurité des informations

Planification et activités administratives

Planifier des rendez-vous et réunions en environnement collaboratif
Gérer les imprévus et priorités
Gérer les commandes courantes

Assurer le traitement administratif des dossiers

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Concevoir et organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques)
Documents commerciaux et administratifs : traitement d'une demande/commande, suivi des échéances, actualisation d'un dossier.

Gestion de fichiers, arborescence et CRM :

Connaître les bases du Système d'information, son arborescence, son utilité et le fonctionnement dans l'entreprise.
Comprendre les fonctionnalités et usages d'un CRM : Créer, compléter et mettre à jour les fiches contacts et dossiers. Enregistrer et tracer les interactions et actions réalisées

Traiter les réclamations courantes

Gérer les réclamations et insatisfactions
Entretenir et valoriser le contact après l'intervention
Évaluer l'impact des actions menées
Notions d'anglais orienté vers l'oral appliqué à l'accueil physique et téléphonique : épellation, orientation, réponse simple et transmission en français du contenu d'un échange.

BLOC D : CERTIFIER LES COMPÉTENCES

Préparation à la présentation à l'examen du titre Professionnel : Examen blanc, explication et temps consacré au dossier professionnel à présenter, révisions avant examen.
Passage de la certification Voltaire
Passage de la certification PCIE
Examen du titre Professionnel « Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative » niveau 4