

TP - CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

NIVEAU OBTENU : Niveau 4

LE MÉTIER

Le rôle du Chargé d'accueil et de gestion administrative se situe à l'interface entre la relation avec le public (front office) et la gestion administrative (back office). Point de contact privilégié de la structure, il contribue à créer une première impression positive, à fluidifier les échanges et à valoriser l'image de l'organisation.

Il assure le relais de l'information, traite les flux entrants et sortants, et réalise les tâches administratives courantes dans le respect des procédures, de la confidentialité et des délais, tout en s'adaptant aux imprévus et aux situations de tension.

LES EMPLOIS VISÉS

Assistant administratif, Secrétaire administratif, Chargé d'accueil, Secrétaire d'accueil.

Possibilités d'évolution :

Assistant de direction (selon expérience), Assistant de gestion, Secrétariat spécialisé (selon secteur).

PRÉ-REQUIS

- Niveau requis : Aucun prérequis spécifique indiqué pour l'entrée en formation.
- Compétences attendues :
 - Aisance relationnelle et sens du service
 - Capacité à organiser son travail et gérer les priorités
 - Maîtrise des outils bureautiques et numériques usuels
 - Rigueur, discrétion et respect de la confidentialité

DURÉE

6 mois de formation (5 semaines de stage)
ou 12 mois en alternance

FINANCEMENT

CPF, Transition Professionnelle, CDD,
financements FT, alternance...

LIEU DE FORMATION

42 rue de la Gitonnière, 37 300 Joué-les-Tours - 02 47 67 65 18
contact@antee-formation.com

TP - CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

BLOC 1

Assurer les activités d'accueil d'une structure

Accueil physique et téléphonique des interlocuteurs
Gestion de situations complexes et traitement des demandes
Traitement des flux d'information internes et externes
Traçabilité des interactions via les outils de la structure

BLOC 2

Gérer les activités administratives d'une structure

Réalisation des tâches administratives courantes et écrits professionnels
Traitement, suivi et conformité des dossiers administratifs
Organisation des rendez-vous, réunions, classement et archivage
Traitement des réclamations et litiges de premier niveau

MODALITÉS D'ACCÈS

L'intégration à la formation se fait généralement après un entretien permettant d'évaluer le parcours du candidat, son projet professionnel et l'adéquation avec les attendus du titre. Cet échange permet également d'accompagner le candidat dans la constitution de son dossier administratif et, si besoin, de financement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle (02 h 25) :

- Épreuve écrite (1 h 45) : traitement de dossiers, production de documents, choix des logiciels adaptés, rédaction/transmission d'un message en français à partir d'une communication simple en anglais.
- Épreuve orale (40 min dont 10 min de préparation) : accueil de publics, gestion d'appels, prise de notes, rédaction et transmission de messages, traitement d'un flux d'information (ex. boîte mail).

Entretien technique (10 min) : questionnement sur la gestion de situations complexes à l'accueil.

Questionnement à partir de production(s) (10 min) : échange sur une production écrite liée au traitement administratif des dossiers.

Entretien final (15 min) : échange incluant le dossier professionnel et évaluation de la posture et de la représentation du métier.