

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale. Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative). Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers.

Il interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes (collaborateurs, hiérarchie, services connexes) et externes (visiteurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux). Ces interactions l'amènent à adapter son discours et son attitude selon le public rencontré, qu'il s'agisse de résoudre des demandes simples ou de désamorcer des situations de tension. Ce rôle de premier contact en fait une interface essentielle entre la structure et son environnement, ce qui exige d'excellentes compétences en communication et en gestion relationnelle.

## PRÉREQUIS

Pour une bonne adaptation en formation, un niveau Bac (toutes filières) est souhaité.  
Savoir utiliser un ordinateur (manipulation du clavier et navigation dans un environnement Windows)  
Aisance relationnelle souhaitée, le métier impliquant un contact direct avec les utilisateurs (écoute, accompagnement, sens du service)  
Savoir s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit.

## OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

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

## PROGRAMME

Module 1. Prendre en charge les activités d'accueil: Début en anglais à l'accueil d'une structure; découverte de son environnement de travail; découverte de l'accueil physique et téléphonique; traitement des flux d'information; prise en charge de l'accueil lors d'un événement d'entreprise; accueil des visiteurs pendant un événement d'entreprise

Module 2. Prendre en charge les activités administratives : Début en anglais pour transmettre des informations à l'écrit; participation à la communication et à l'organisation des activités; traitement des dossiers clients; gestion des activités administratives; contribution à la planification des activités et à la communication; participation à un événement d'entreprise

Module de synthèse. Gérer l'accueil et la gestion administrative d'une structure : gestion des demandes et des dossiers administratifs et commerciaux en utilisant les bases de l'anglais pour se faire comprendre; finalisation du dossier professionnel et la rédaction du document pour l'évaluation de la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers"

Période en entreprise

Modules transverses : Informatique - Techniques de recherche d'emploi

## MODALITÉS DE LA FORMATION

Présentiel

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé :

Alternance de Méthodes : Méthodes affirmatives : expositives, démonstratives, Méthode interrogative, Méthode applicative

Pratiques professionnelles : Mises en situation en centre, contenu interactif ( vidéos courtes, application, exercices en ligne...), Mises en situation par une période d'application pratique en entreprise

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis en cours de formation

Evaluation en périodes en entreprise (selon les modalités de la formation)

## SANCTION

Titre professionnel - RNCP 41239-"Chargé(e) d'accueil et de gestion administrative" de niveau 4 (BAC)

Possibilité d'obtention de qualifications partielles sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) en suivant un ou plusieurs modules  
d'accueil d'une structure CCP 1 : Assurer les activités  
CCP 2 : - Gérer les activités administratives d'une structure

## PASSERELLE

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'études sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur : Titre professionnel Assistant(e) de direction

## ÉQUIVALENCE

Aucune

## DÉBOUCHÉS

Nous vous invitons à nous contacter pour toute poursuite de parcours de formation

## TARIF

Gratuit pour les demandeurs d'emploi. Nous contacter pour un devis pour autre public.

## ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier leur projet de formation - contact : Référent Handicap 0696 03 92 85

## DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès dépend de la programmation et des places disponibles.

## DATES DE FORMATION

Consulter le site internet [imfpa.mq](http://imfpa.mq) ou contacter le 0596 69 24 24.