

Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Certifiante

Contrat pro.

Contrat appr.

Réf. : 26196854F — Mise à jour : 11 juin 2026

Organisme responsable : AFPA ENTREPRISES BRETAGNE

Contenu

Objectifs

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

Programme

Module préparatoire : Acteur autonome de mon alternance

1. Prendre en charge l'accueil physique et téléphonique, y compris dans des situations complexes.

- Traiter les flux d'information et les demandes des interlocuteurs internes et externes.
- Utiliser les outils de communication collaboratifs.
- S'approprier les bases de la communication en anglais pour accueillir un public non francophone.

2. Participer à l'organisation des activités d'une équipe ou d'une petite structure.

- Prendre en charge le traitement des dossiers administratifs, de leur constitution jusqu'à leur archivage, y compris les dossiers commerciaux (administration des ventes).
- Traiter les réclamations.
- S'approprier les bases de l'anglais pour traiter une demande simple d'un interlocuteur non francophone.

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"

Session d'examen

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Liste des certifications

Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Code RNCP : 41239

Métiers associés

M1601 — Accueil et renseignements

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2195923	Présentiel	Langueux	29/03/2027	27/03/2028
2316355	Présentiel	Morlaix	03/01/2027	06/01/2028
2316356	Présentiel	Morlaix	14/03/2027	16/03/2028
2316357	Présentiel	Morlaix	06/06/2027	11/06/2028
2316358	Présentiel	Morlaix	05/09/2027	11/09/2028
2316359	Présentiel	Morlaix	14/11/2027	14/11/2028
2316360	Présentiel	Brest	03/01/2027	06/01/2028
2316361	Présentiel	Brest	28/02/2027	02/03/2028
2316362	Présentiel	Brest	06/06/2027	12/06/2028

Source : GREF Bretagne #26196854F