



TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE



PROGRAMME

La formation est composée de Compétences Professionnelles (CP) rattachées à 2 Activités Types (AT)

AT 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure

- CP 1 : Assurer l'accueil physique et téléphonique
- CP 2 : Gérer des situations complexes à l'accueil
- CP 3 : Traiter les flux d'information internes et externes

AT 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

- CP 4 : Prendre en charge les activités administratives courantes
- CP 5 : Assurer le traitement administratif des dossiers
- CP 6 : Traiter les réclamations courantes

Réalisation des travaux à l'aide de logiciels spécialisés de bureautique (Word, Excel, Powerpoint et Outlook)

Aide à la constitution du Dossier Professionnel (DP)

Emplois visés : assistant administratif, secrétaire administratif, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil

Modalités	Durée	Organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	2 h 25	1^{ère} 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. 2^{ème} 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	0 h 10	Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».
Questionnement à partir de production(s)	0 h 10	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	0 h 15	Temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel

Objectifs

Exercer des fonctions avec une grande polyvalence et jouer un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure
Véhiculer l'image de la structure et facilite son fonctionnement
Fluidifier la diffusion des informations et travailler dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes

Prérequis

Niveau DNB

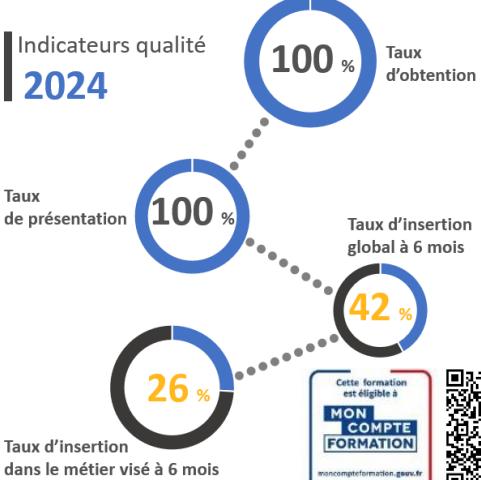
Modalités

En centre et en présentiel

Durée

330 heures en centre

3 semaines de stage en entreprise



IFA est centre agréé par la DREETS pour le passage de l'intégralité du Titre Professionnel

Date d'échéance de l'enregistrement : 30/09/2030