Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Certifiante | Contrat pro. | Contrat appr.

Réf. : 25188190F — Mise à jour : 7 juillet 2026

Organisme responsable : **AFPA Entreprises Bretagne**

Présentation de la formation

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	Niveau de sortie
Aucun prérequis	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
M1602 — Opérations administratives

M1607 — Secrétariat

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2127522S	Présentiel	Langueux	23/03/2026	12/03/2027
2195518S	Présentiel	Langueux	28/09/2026	26/11/2027
2275711S	Présentiel	Langueux	22/06/2026	09/07/2027
2316341S	Présentiel	Brest	07/09/2026	09/09/2027
2316342S	Présentiel	Brest	07/12/2026	10/12/2027
2316343S	Présentiel	Morlaix	29/06/2026	29/06/2027
2316344S	Présentiel	Morlaix	07/09/2026	08/09/2027
2316345S	Présentiel	Morlaix	16/11/2026	19/11/2027

Source : GREF Bretagne #25188190F