Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Certifiante | Formation continue

Réf. : 26206081F — Mise à jour : 16 octobre 2026

Organisme responsable : **IBP GROUPE Quimper**

Présentation de la formation

Objectifs

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 travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre des situations délicates ou conflictuelles dans les limites définies par sa hiérarchie. Il est responsable de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Il doit être capable d'organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis.
Le chargé d'accueil et de gestion administrative interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes.
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.

Le poste de chargé d'accueil et de gestion administrative se déroule majoritairement, de façon sédentaire, en espaces d'accueil mais également au sein de services administratifs. Son activité implique des contacts fréquents en face à face, à distance ou par téléphone. Les horaires peuvent être variables selon les besoins de la structure, avec parfois des astreintes en période de forte affluence. L'environnement de travail nécessite une adaptation rapide aux imprévus et peut engendrer des situations de stress, notamment lors de situations conflictuelles.

Une prise en compte des besoins particuliers des visiteurs est requise, y compris les adaptations nécessaires pour les personnes en situation de handicap. Enfin, dans son quotidien professionnel, le Chargé d'accueil et de gestion administrative adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

Programme

Compétences attestées :
1-Assurer les activités d'accueil d'une structure

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

2- Gérer les activités administratives d'une structure

- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Niveau Bac général, pro ou techno, BP

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
M1602 — Opérations administratives
M1607 — Secrétariat

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2272989S	Présentiel	QUIMPER	07/09/2026	05/02/2027
2422319S	Mixte	QUIMPER	08/02/2027	30/06/2027

Source : GREF Bretagne #26206081F