Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro.

Réf. : 26213714F — Mise à jour : 9 novembre 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
Sans niveau spécifique	**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
2331729S	Présentiel	Langueux	18/05/2027	22/09/2028
2331732S	Présentiel	Brest	04/01/2027	07/01/2028
2331733S	Présentiel	Brest	01/03/2027	03/03/2028
2331734S	Présentiel	Morlaix	07/06/2027	12/06/2028
2331736S	Présentiel	Morlaix	15/03/2027	17/03/2028
2348851S	Présentiel	Brest	07/06/2027	13/06/2028
2348858S	Présentiel	Morlaix	04/01/2027	07/01/2028
2447822S	Présentiel	Langueux	11/01/2027	31/03/2028

Source : GREF Bretagne #26213714F