



**PROGRAMME
RNCP 41239
CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET DE GESTION
ADMINISTRATIVE**

Établissement : HBC School

Code RNCP : 41239

Niveau : 4 (NIVEAU BAC)

Certificateur : Ministère du Travail

Modalités : Alternance / Formation initiale

Durée indicative : 12 mois

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

La formation Chargé(e) d'Accueil et de Gestion Administrative proposée par HBC School vise à former des professionnels capables d'assurer l'accueil physique et téléphonique, de gérer les tâches administratives courantes et de contribuer au bon fonctionnement de l'organisation.

Le titulaire de ce titre occupe une fonction clé dans la relation avec les usagers, clients ou partenaires et participe activement à l'image de l'entreprise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Assurer un accueil professionnel de qualité (physique, téléphonique, digital)
- Gérer les demandes des usagers/clients
- Réaliser des tâches administratives courantes
- Organiser et suivre les dossiers administratifs
- Utiliser les outils bureautiques et numériques
- Communiquer efficacement en interne et en externe

COMPÉTENCES VISÉES (RÉFÉRENTIEL RNCP)

Bloc 1 – Assurer l'accueil et la relation avec les usagers

- Accueillir et orienter les visiteurs
- Gérer les appels téléphoniques et les demandes
- Adapter sa communication aux interlocuteurs
- Traiter les situations courantes et imprévues

Bloc 2 – Assurer la gestion administrative et le suivi des activités

- Rédiger et traiter des documents administratifs
- Gérer les dossiers et les informations
- Organiser les activités administratives

- Utiliser les outils numériques et bureautiques

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Accueil physique et téléphonique

Techniques d'accueil - Posture professionnelle - Gestion des flux de visiteurs - Accueil téléphonique

Communication professionnelle

Communication orale et écrite - Gestion des situations difficiles - Relation client/usager - Image professionnelle

Gestion administrative

Rédaction de documents (mails, courriers) - Classement et archivage - Gestion des dossiers - Suivi administratif

Outils bureautiques et numériques

Word, Excel, outils collaboratifs - Gestion de fichiers - Organisation numérique - Sécurité des données

Organisation du travail

Gestion du temps - Priorisation des tâches - Travail en équipe - Adaptation aux imprévus

ORGANISATION ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée autour de modules progressifs alternant apports théoriques, mises en situation professionnelles et accompagnement individualisé.

- Cours présentiels
- Études de cas
- Jeux de rôle
- Travaux pratiques
- Suivi individualisé

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences sont évaluées tout au long du parcours par des évaluations formatives et sommatives, ainsi que par une évaluation finale conforme au référentiel RNCP.

VOLUME HORAIRE

462 heures de formation théorique (inclus jours d'examens)

MODALITÉS D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Entretien individuel d'admission
- Test de positionnement
- Validation du projet professionnel

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Public : Toute personne souhaitant s'orienter vers les métiers de la vente.

Prérequis : Être titulaire d'un niveau 3 ou expérience professionnelle significative

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Supports pédagogiques élaborés par les formateurs de HBC School en corrélation avec le service pédagogique, remis sous format numérique dans une bibliothèque numérique.

ACCESSIBILITÉ

HBC School veille à l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap. Des adaptations peuvent être mises en place après analyse des besoins. Référent handicap identifié au sein de l'établissement.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Chargé(e) d'accueil - Agent d'accueil - Assistant administratif - Employé administratif polyvalent