

Titre professionnel Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative

Le titre professionnel de Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative (CADGA) est une certification de niveau 4 (équivalent Bac) qui forme des professionnels polyvalents capables de gérer la communication entre une structure et son public.

Le programme s'articule autour de deux grands axes d'activités, appelés Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

1. Assurer les activités d'accueil d'une structure (Front Office) : Cette partie du programme se concentre sur l'accueil physique et téléphonique, l'orientation des visiteurs, et le traitement des flux d'informations entrants et sortants. Elle inclut également la capacité à gérer des situations complexes ou conflictuelles à l'accueil et à communiquer occasionnellement en anglais de manière simple.

2. Gérer les activités administratives d'une structure (Back Office) : Ce volet porte sur la prise en charge des travaux administratifs courants comme la production d'écrits professionnels, la planification de rendez-vous, la gestion et le suivi des dossiers, ainsi que le traitement des réclamations et litiges de premier niveau.

Le programme intègre deux compétences transversales essentielles :

- *Communiquer : Maîtriser la rédaction et adapter son discours selon les interlocuteurs.*
- *Mobiliser les environnements numériques : Utiliser quotidiennement des outils bureautiques et collaboratifs, ainsi que des logiciels spécifiques comme les CRM (gestion client), les ERP (gestion d'entreprise) et la GED (gestion électronique des documents).*

Ce titre permet d'accéder à des emplois tels qu'assistant administratif, secrétaire, ou chargé d'accueil dans tous types de secteurs (privé, public ou associatif)

Durée: 455.00 heures (57.00 jours)

Profils des stagiaires

- Demandeurs d'emploi
- Salariés

Prérequis

- Savoir lire, écrire, compter
- Utiliser un ordinateur
- BEP-CAP - Seconde - Première - Terminale et plus

Objectifs pédagogiques

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Gérer des situations complexes à l'accueil

HELP FORMATION CFA et OF

14 avenue Roland Garros

97438 Sainte Marie

Email: formation@helpformation.fr

Tel: +262693215605



- Traiter les flux d'information internes et externes
- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

Contenu de la formation

- 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
- Gérer les activités administratives d'une structure
 - Prendre en charge les activités administratives courantes
 - Assurer le traitement administratif des dossiers
 - Traiter les réclamations courantes

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Emeline PIGNOLET

Chef d'entreprise, référente handicap, référente mobilité, formatrice

Florence OLHABERRY

Responsable en formation, référente santé et sécurité, formatrice professionnelle d'adultes

Marie Elle MARKA

formatrice professionnelle d'adultes

Pauline COMTOIS

Formatrice professionnelle d'adultes

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans des entreprises qui correspondent aux certifications préparées
- Exposés théoriques mis à disposition en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports pendant et suite à la formation.
- Classes virtuelles et e-learning sur certaines thématiques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Livret ECF : Livret d'évaluation passées en cours de formation
- DP : dossier professionnel
- Mise en situation et entretien final lors de l'examen
- L'échange est effectué régulièrement entre le stagiaire, l'organisme de formation et l'entreprise accueillante.