



## CHALON-SUR-SAONE

### Public(s) (H/F)

Tout public

### Dates

Entrées/sorties à dates fixes

Du 28/09/2026 au 12/03/2027

Inscriptions du 15/04/2026 au 01/09/2026

### Durées

- Durée indicative : 700 Heures(s)
- Durée totale : 700 h (dont 525 h en centre)

### Effectif

De 3 à 12

### Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.

Coût total max. : 6825.00 € TTC



### Vos interlocuteurs

Bouchra LAGHLID  
Assistante commerciale et communication  
Tél. : 03 85 99 19 77  
[greta71.contact@ac-dijon.fr](mailto:greta71.contact@ac-dijon.fr)

### Référent handicap

Sabine COLLEMENT  
Tél. : 03 85 99 00 04  
[sabine.collement@ac-dijon.fr](mailto:sabine.collement@ac-dijon.fr)

### Lieu de la formation

GRETA 71 Sud Bourgogne  
Antenne de Chalon s/ Saone  
GRETA 71 Sud Bourgogne  
141 avenue Boucicaut  
71100 CHALON-SUR-SAONE

### Organisme formateur

GRETA 71 Sud Bourgogne  
141 Avenue Boucicaut  
71100 CHALON SUR SAONE  
Siret : 19710012600022

### Organisme responsable

GRETA 71 Sud Bourgogne  
141 Avenue Boucicaut  
71100 CHALON SUR SAONE  
Siret : 19710012600022  
N° d'activité : 2671P002171  
[www.bourgogne-greta.fr](http://www.bourgogne-greta.fr)

## - OBJECTIF(S)

- Accueillir et orienter efficacement les visiteurs, usagers ou clients, en assurant un service de qualité en présentiel ou à distance.
- Gérer les flux d'information internes et externes, en utilisant les outils bureautiques et numériques adaptés.
- Assurer le traitement administratif courant (rédaction, suivi de dossiers, classement, archivage).
- Traiter les demandes ou réclamations de premier niveau, en respectant les procédures internes.
- Contribuer à l'image professionnelle de la structure, en adoptant une posture adaptée et en garantissant la confidentialité des informations.
- Travailler en autonomie, tout en s'adaptant à différents contextes et interlocuteurs.

## - PRÉREQUIS

Niveau d'entrée exigé : Niv. 3

- Connaissance environnement informatique
- Savoirs de base professionnels (ponctualité, assiduité, posture professionnelle, aisance relationnelle, etc.)

## - CONTENU

CCP 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

CCP 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

Module transversal possible :

- Préparation certification TOSA (logiciels bureautique).
- Préparation à la Certification Voltaire
- Préparation à la certification PIX

## - MODALITÉ(S) DE FORMATION

Personnalisation de parcours possible

Contenu et durée de formation indicatifs qui peuvent être adaptés en fonction des du rythme d'apprentissage de l'apprenant (ex : contrat en alternance).

- Formation en présentiel
- Pédagogie par alternance
- Formation en situation de travail
- En centre
- Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou du Plan de Développement des Compétences de l'entreprise, l'alternance est basée sur 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise.
- Dans le cadre de la formation continue, un stage en entreprise de 6 semaines est organisé.

## - MOYEN(S) ET MODALITÉ(S) PÉDAGOGIQUE(S)

Document pédagogique, Etude de cas, Jeux de rôle, Ressources numériques, Travaux pratiques

## - MODALITÉ(S) D'ACCÈS

Admission après entretien, Admission après test

## - ÉVALUATION ET RECONNAISSANCE(S) DES ACQUIS

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (H/F) (Niveau 4)  
RNCP41239

### Certifications complémentaires

- Exploiter les fonctionnalités de Microsoft Excel pour la gestion et l'analyse des données (Tosa) RS7256
- Rédiger et mettre en forme des documents professionnels avec Word (Tosa) RS6964

### Modalités d'évaluation des acquis

- Évaluations réalisées tout au long de la formation (tests, quizz, mises en situation, études de cas)
- Examen en fin de formation
- Acquisition d'un bloc si et seulement si l'ensemble des compétences du bloc est validé.





## MACON

### Public(s) (H/F)

Tout public

### Dates

Entrées/sorties à dates fixes

Du 07/09/2026 au 12/03/2027

Inscriptions du 15/03/2026 au 15/11/2026

### Durées

- Durée indicative : 806 Heure(s)
- Durée totale : 780 h (dont 605 h en centre)

### Effectif

De 3 à 12

### Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.

Coût total max. : 7865.00 € TTC



### Vos interlocuteurs

Bouchra LAGHLID  
Assistante commerciale et communication  
Tél. : 03 85 99 19 77  
[greta71.contact@ac-dijon.fr](mailto:greta71.contact@ac-dijon.fr)

### Référent handicap

Sabine COLLEMENT  
Tél. : 03 85 99 00 04  
[sabine.collement@ac-dijon.fr](mailto:sabine.collement@ac-dijon.fr)

### Lieu de la formation

GRETA 71 Sud Bourgogne  
Antenne de Mâcon  
GRETA 71 Sud Bourgogne  
49 boulevard des Neuf Clés  
BP 20046  
71000 MACON

### Organisme formateur

GRETA 71 Sud Bourgogne  
141 Avenue Boucicaud  
71100 CHALON SUR SAONE  
Siret : 19710012600022

### Organisme responsable

GRETA 71 Sud Bourgogne  
141 Avenue Boucicaud  
71100 CHALON SUR SAONE  
Siret : 19710012600022  
N° d'activité : 2671P002171  
[www.bourgogne-greta.fr](http://www.bourgogne-greta.fr)

## - OBJECTIF(S)

- Accueillir et orienter efficacement les visiteurs, usagers ou clients, en assurant un service de qualité en présentiel ou à distance.
- Gérer les flux d'information internes et externes, en utilisant les outils bureautiques et numériques adaptés.
- Assurer le traitement administratif courant (rédaction, suivi de dossiers, classement, archivage).
- Traiter les demandes ou réclamations de premier niveau, en respectant les procédures internes.
- Contribuer à l'image professionnelle de la structure, en adoptant une posture adaptée et en garantissant la confidentialité des informations.
- Travailler en autonomie, tout en s'adaptant à différents contextes et interlocuteurs.

## - PRÉREQUIS

Niveau d'entrée exigé : Niv. 3

- Connaissance environnement informatique
- Savoirs de base professionnels (ponctualité, assiduité, posture professionnelle, aisance relationnelle, etc.)

## - CONTENU

CCP 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

CCP 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

Module transversal possible :

- Préparation certification TOSA (logiciels bureautique).
- Préparation à la Certification Voltaire
- Préparation à la certification PIX

## - MODALITÉ(S) DE FORMATION

Personnalisation de parcours possible

Contenu et durée de formation indicatifs qui peuvent être adaptés en fonction des du rythme d'apprentissage de l'apprenant (ex : contrat en alternance).

- Formation en présentiel
- Pédagogie par alternance
- Formation en situation de travail
- En centre
- Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou du Plan de Développement des Compétences de l'entreprise, l'alternance est basée sur 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise.
- Dans le cadre de la formation continue, un stage en entreprise de 6 semaines est organisé.

## - MOYEN(S) ET MODALITÉ(S) PÉDAGOGIQUE(S)

Document pédagogique, Etude de cas, Jeux de rôle, Ressources numériques, Travaux pratiques

## - MODALITÉ(S) D'ACCÈS

Admission après entretien, Admission après test

## - ÉVALUATION ET RECONNAISSANCE(S) DES ACQUIS

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (H/F) (Niveau 4)  
RNCP41239

### Certifications complémentaires

- Exploiter les fonctionnalités de Microsoft Excel pour la gestion et l'analyse des données (Tosa) RS7256
- Rédiger et mettre en forme des documents professionnels avec Word (Tosa) RS6964

### Modalités d'évaluation des acquis

- Évaluations réalisées tout au long de la formation (tests, quizz, mises en situation, études de cas)
- Examen en fin de formation
- Acquisition d'un bloc si et seulement si l'ensemble des compétences du bloc est validé.





## MONTCENIS

### Public(s) (H/F)

Tout public

### Dates

Entrées/sorties à dates fixes

Du 07/09/2026 au 12/03/2027

Formation accessible en alternance.

Inscriptions du 09/03/2026 au 27/11/2026

### Durées

- Durée indicative : 806 Heures(s)

- Durée totale : 780 h (dont 605 h en centre)

### Effectif

De 3 à 12

### Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.

Coût total max. : 7865.00 € TTC

Les frais aux inscriptions des certifications

TOSA, Voltaire et PIX ne sont pas inclus dans le prix.

De nombreuses modalités de financement sont possibles, n'hésitez pas à nous consulter.

En fonction du projet de formation, les certifications supplémentaires peuvent être retirées du contenu.



### Vos interlocuteurs

Bouchra LAGHLID

Assistante commerciale et communication

Tél. : 03 85 99 19 77

greta71.contact@ac-dijon.fr

### Référent handicap

Celine COURREGE

Tél. : 06 60 05 26 47

celine.courrage@ac-dijon.fr

### Lieu de la formation

GRETA 71 Sud Bourgogne  
Antenne CCM - Site du Creusot  
GRETA 71 Sud Bourgogne  
2 impasse Bel Air  
71710 MONTCENIS

### Organisme formateur

GRETA 71 Sud Bourgogne  
141 Avenue Boucicaut  
71100 CHALON SUR SAONE  
Siret : 19710012600022

### Organisme responsable

GRETA 71 Sud Bourgogne  
141 Avenue Boucicaut

## - OBJECTIF(S)

- Accueillir et orienter efficacement les visiteurs, usagers ou clients, en assurant un service de qualité en présentiel ou à distance.
- Gérer les flux d'information internes et externes, en utilisant les outils bureautiques et numériques adaptés.
- Assurer le traitement administratif courant (rédaction, suivi de dossiers, classement, archivage).
- Traiter les demandes ou réclamations de premier niveau, en respectant les procédures internes.
- Contribuer à l'image professionnelle de la structure, en adoptant une posture adaptée et en garantissant la confidentialité des informations.
- Travailler en autonomie, tout en s'adaptant à différents contextes et interlocuteurs.

## - PRÉREQUIS

Niveau d'entrée exigé : Niv. 3

- Connaissance environnement informatique
- Savoirs de base professionnels (ponctualité, assiduité, posture professionnelle, aisance relationnelle, etc.)

## - CONTENU

CCP 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

CCP 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

Module transversal possible :

- Préparation certification TOSA (logiciels bureautique).
- Préparation à la Certification Voltaire
- Préparation à la certification PIX

## - MODALITÉ(S) DE FORMATION

Personnalisation de parcours possible

Contenu et durée de formation indicatifs qui peuvent être adaptés en fonction des du rythme d'apprentissage de l'apprenant (ex : contrat en alternance).

- Formation en présentiel
- Pédagogie par alternance
- Formation en situation de travail
- En centre
- Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou du Plan de Développement des Compétences de l'entreprise, l'alternance est basée sur 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise.
- Dans le cadre de la formation continue, un stage en entreprise de 6 semaines est organisé.

## - MOYEN(S) ET MODALITÉ(S) PÉDAGOGIQUE(S)

Document pédagogique, Etude de cas, Jeux de rôle, Ressources numériques, Travaux pratiques

## - MODALITÉ(S) D'ACCÈS

Admission après entretien, Admission après test

## - ÉVALUATION ET RECONNAISSANCE(S) DES ACQUIS

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (H/F) (Niveau 4)  
RNCP41239

### Certifications complémentaires

- Exploiter les fonctionnalités de Microsoft Excel pour la gestion et l'analyse des données (Tosa) RS7256
- Rédiger et mettre en forme des documents professionnels avec Word (Tosa) RS6964

### Modalités d'évaluation des acquis

- Évaluations réalisées tout au long de la formation (tests, quizz, mises en situation, études de cas)
- Examen en fin de formation
- Acquisition d'un bloc si et seulement si l'ensemble des compétences du bloc est validé.

