

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

Employé administratif et d'accueil

RNCP41239 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours de 550 heures prépare au titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (RNCP41239, niveau 4) en couvrant intégralement ses deux blocs de compétences : les activités d'accueil (front office) et les activités administratives (back office). Construit autour d'un fil rouge professionnel unique, il entraîne l'apprenant aux situations exactes des épreuves de certification, de l'accueil d'un visiteur au traitement d'une étude de cas écrite.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Employé administratif et d'accueil
Code	RNCP41239
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	30/09/2030

Le métier et les compétences visées

Le chargé d'accueil et de gestion administrative est le premier contact d'une structure avec son environnement. En front office, il accueille les visiteurs et les collaborateurs, répond au téléphone, identifie les besoins, informe, oriente, contrôle l'accès et traite les flux d'information reçus par différents canaux, en assurant leur traçabilité dans les systèmes d'information. En back office, il produit des écrits professionnels, gère les agendas et les réunions, numérise, classe et archive, constitue et vérifie des dossiers, suit les demandes et commandes, effectue les relances et traite les réclamations de premier niveau. Autonome dans le respect des procédures, il garantit la confidentialité des informations, adapte son attitude à chaque public, y compris les personnes en situation de handicap, et adopte des pratiques de sobriété énergétique et numérique.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant accéder à un poste d'accueil ou d'assistanat administratif
- Salariés en reconversion professionnelle vers les métiers du secrétariat et de l'accueil
- Agents d'accueil ou employés administratifs en poste souhaitant valider leurs compétences par un titre de niveau 4
- Alternants inscrits en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans un CFA ou un organisme de formation
- Personnes en reprise d'activité après une interruption de carrière

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant de comprendre des consignes et de rédiger des messages simples
- Utilisation courante d'un ordinateur, d'une messagerie électronique et de la navigation sur internet
- Notions élémentaires d'anglais permettant de comprendre une communication simple
- Aucun prérequis réglementaire n'est fixé par le référentiel : un positionnement initial est réalisé par l'organisme de formation

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Accueillir physiquement et au téléphone des visiteurs, clients et collaborateurs en identifiant leur besoin et en les orientant vers le service compétent
- Contrôler l'accès à la structure en appliquant les consignes de sécurité et de confidentialité
- Désamorcer une situation de tension ou de conflit à l'accueil dans les limites fixées par la hiérarchie
- Adapter l'accueil aux besoins particuliers des visiteurs, notamment des personnes en situation de handicap
- Traiter et diffuser les flux d'information entrants et sortants via le canal approprié, y compris à partir d'un message simple en anglais
- Rédiger des écrits professionnels conformes aux usages et à la charte de la structure
- Organiser les agendas, planifier les réunions et prioriser son activité selon les délais impartis
- Constituer, vérifier, numériser, classer et archiver des dossiers administratifs à l'aide des outils bureautiques et d'une GED

- Suivre les demandes et commandes, effectuer les relances et traiter les réclamations de premier niveau en respectant les procédures internes
- Appliquer au quotidien des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Lumena Énergies

IM

Inès Morel

Chargée d'accueil et de gestion administrative au siège

Installation et maintenance d'équipements de rénovation énergétique (panneaux solaires, pompes à chaleur) pour particuliers et collectivités

Lumena Énergies est une PME fictive de 140 salariés dont le siège, situé en périphérie lyonnaise, réunit la direction, le service commercial, le bureau d'études, le service après-vente et les achats. Chaque jour, l'accueil reçoit des clients particuliers venus signer un devis, des techniciens, des fournisseurs, des candidats à l'embauche et des représentants de collectivités partenaires. Le standard centralise les appels, la boîte mail générique déborde de demandes et le service après-vente transmet régulièrement des réclamations. Inès Morel vient d'être recrutée pour reprendre un poste resté vacant plusieurs semaines. Sa responsable, Claire Fontaine, directrice administrative, lui confie progressivement l'accueil, le standard, la gestion des flux d'information, puis les dossiers clients, les commandes fournisseurs et les réclamations de premier niveau.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1, premières semaines : Inès découvre l'organisation de Lumena Énergies, prend en main l'accueil physique, le standard et le registre des visiteurs.
2. Bloc 1, montée en charge : elle gère simultanément visiteurs, appels et messages, fait face à des clients mécontents et traite des courriels de partenaires, dont certains en anglais.
3. Bloc 2, prise en main du back office : Claire Fontaine lui confie les courriers, les agendas de la direction, la GED et la constitution des dossiers d'aides à la rénovation.
4. Bloc 2, autonomie : Inès suit les commandes fournisseurs, relance les dossiers en attente et traite les réclamations de premier niveau en proposant des solutions conformes aux procédures.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP41239BC01 · Assurer les activités d'accueil d'une structure		**286 h**
1	Le métier de chargé d'accueil et la structure d'accueil	22 h
2	Communication professionnelle et posture d'accueil	22 h
3	Accueil physique des visiteurs et des collaborateurs	22 h
4	Accueil téléphonique et gestion du standard	22 h
5	Prise de notes et rédaction de messages	22 h
6	Contrôle d'accès, sécurité et confidentialité	22 h
7	Accueil des publics à besoins spécifiques et accessibilité	22 h
8	Gérer les situations complexes et conflictuelles à l'accueil	22 h
9	Gestion du stress, du multitâche et des priorités à l'accueil	22 h
10	Traiter les flux d'information internes et externes	22 h
11	Outils numériques de l'accueil et traçabilité des interactions	22 h
12	Anglais professionnel de l'accueil	22 h
13	Entraînement à la mise en situation professionnelle du bloc 1	22 h
RNCP41239BC02 · Gérer les activités administratives d'une structure		**264 h**
14	Organisation du travail administratif et pratiques éco-responsables	22 h
15	Traitement de texte et mise en forme de documents professionnels	22 h
16	Rédiger des écrits professionnels	22 h
17	Tableur au service de la gestion administrative	22 h
18	Gestion des agendas, des rendez-vous et des réunions	22 h
19	Numérisation, classement, archivage et GED	22 h
20	Constituer et vérifier la conformité des dossiers administratifs	22 h
21	Gestion des demandes et des commandes	22 h
22	Suivi des dossiers et relances	22 h
23	Traiter les réclamations et litiges de premier niveau	22 h
24	Production écrite sur le traitement administratif d'un dossier	22 h
25	Entraînement à l'étude de cas écrite du bloc 2	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP41239BC01 · 286 h

Assurer les activités d'accueil d'une structure

Cours 1 · Le métier de chargé d'accueil et la structure d'accueil

22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle du chargé d'accueil dans l'organisation d'une structure
- Identifier les interlocuteurs internes et externes et les services compétents

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et production d'une fiche d'orientation des services

CONTENUS

- Missions front office et back office du chargé d'accueil et de gestion administrative
- Les différents types de structures : privées, publiques, associatives
- Lire un organigramme et cartographier les services
- Identifier les interlocuteurs internes et externes
- Image de la structure et rôle de premier contact
- Procédures internes et limites de la marge de manœuvre
- Environnement numérique du poste : CRM, ERP, GED, standard, agendas partagés

Fil rouge · Pour son premier jour, Inès doit construire un annuaire d'orientation des services de Lumena Énergies à partir de l'organigramme et des fiches de poste qui lui sont remises.

Cours 2 · Communication professionnelle et posture d'accueil

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les techniques de communication verbale et non verbale à l'accueil
- Adapter son discours et son attitude au profil de l'interlocuteur

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle filmés avec grille d'auto-évaluation et QCM

CONTENUS

- Schéma de la communication et filtres de perception
- Communication verbale, paraverbale et non verbale
- Écoute active, questionnement et reformulation
- Présentation, tenue et posture professionnelles
- Adapter son registre de langage selon le public
- Formules d'accueil, de prise de congé et de mise en attente
- Valoriser l'image de la structure par la qualité relationnelle

Fil rouge · Inès reçoit successivement un directeur de collectivité, un livreur pressé et un client âgé : elle doit ajuster son vocabulaire et son attitude à chacun.

Cours 3 · Accueil physique des visiteurs et des collaborateurs

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un accueil physique complet, de la prise en charge à l'orientation
- Gérer l'attente et la fluidité de l'espace d'accueil

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec grille d'observation et QCM

CONTENUS

- Les étapes de l'accueil physique
- Identifier le besoin et qualifier la demande
- Informer et orienter vers le bon service ou interlocuteur
- Accueillir un collaborateur, un nouvel arrivant, un candidat
- Gérer la file d'attente et les visiteurs simultanés
- Organisation et entretien de l'espace d'accueil
- Enregistrer la visite dans l'outil de gestion des visiteurs

Fil rouge · Un client se présente sans rendez-vous pour signer son devis alors que deux fournisseurs attendent : Inès doit prioriser, faire patienter et orienter chacun.

Cours 4 · Accueil téléphonique et gestion du standard

22 h

OBJECTIFS

- Traiter un appel entrant selon les règles de l'accueil téléphonique
- Utiliser les fonctions d'un standard : transfert, mise en attente, messagerie

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulations d'appels enregistrées et évaluées avec grille critériée

CONTENUS

- Les étapes d'un appel entrant et les formules professionnelles
- La voix, le sourire et le rythme au téléphone
- Filtrer, transférer et mettre en attente
- Émettre un appel sortant structuré
- Fonctionnalités du standard téléphonique et de la téléphonie sur IP
- Gérer un appel pendant un accueil physique
- Message d'accueil et répondeur de la structure

Fil rouge · Le standard de Lumena Énergies sonne en continu un lundi matin : Inès doit filtrer les appels destinés à la direction et transférer les demandes techniques vers le service après-vente.

Cours 5 · Prise de notes et rédaction de messages

22 h

OBJECTIFS

- Prendre des notes fiables lors d'un échange en face à face ou au téléphone
- Rédiger et transmettre un message clair et complet via le canal adapté

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de rédaction de messages à partir d'enregistrements audio, corrigés avec barème

CONTENUS

- Techniques de prise de notes rapide : abréviations, mots-clés
- Les informations indispensables d'un message (méthode QQOQCP)
- Rédiger un message téléphonique, un courriel, une note interne
- Choisir le canal de transmission : mail, messagerie instantanée, CRM, papier
- Orthographe et syntaxe des écrits courts
- Contrôler et tracer la transmission du message

Fil rouge · Un partenaire installateur appelle pour signaler un retard de chantier : Inès note l'échange puis rédige et transmet le message au chef de projet concerné.

Cours 6 · Contrôle d'accès, sécurité et confidentialité

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les procédures de contrôle d'accès et de gestion des visiteurs
- Protéger les informations transmises dans le respect de la confidentialité et du RGPD

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz de procédures et étude de cas sur la confidentialité

CONTENUS

- Procédures de contrôle d'accès : badges, registre, accompagnement
- Gestion des clés, des prestataires et des livraisons
- Consignes de sécurité et d'évacuation, rôle de l'accueil
- Confidentialité des informations et discrétion professionnelle
- Principes du RGPD appliqués à l'accueil
- Sécurité numérique au poste d'accueil : écran, mots de passe, documents sensibles

Fil rouge · Une personne se présentant comme technicien demande à accéder au bureau d'études sans être annoncée : Inès doit appliquer la procédure d'accès sans compromettre la relation.

Cours 7 · Accueil des publics à besoins spécifiques et accessibilité

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les besoins particuliers des visiteurs, notamment liés à un handicap
- Mettre en œuvre les adaptations d'accueil appropriées

ÉVALUATION FORMATIVE

Mises en situation commentées et QCM

CONTENUS

- Les différentes formes de handicap, visibles et invisibles
- Cadre de l'accessibilité des établissements recevant du public
- Adapter sa communication : déficience auditive, visuelle, cognitive
- Accueillir une personne à mobilité réduite
- Accueillir un public non francophone ou en difficulté avec l'écrit
- Outils et supports facilitant l'accueil de tous

Fil rouge · Un client malentendant vient récupérer un dossier de subvention : Inès adapte son mode de communication et vérifie qu'il dispose de toutes les informations utiles.

Cours 8 · Gérer les situations complexes et conflictuelles à l'accueil

22 h

OBJECTIFS

- Analyser une situation de tension et en identifier les causes
- Désamorcer un conflit en mobilisant des techniques adaptées et en sollicitant la hiérarchie si nécessaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle avec débriefing argumenté, préparatoires à l'entretien technique

CONTENUS

- Typologie des situations complexes : mécontentement, agressivité, urgence, incivilité
- Mécanismes du conflit et escalade émotionnelle
- Techniques de désamorçage : écoute, empathie, méthode DESC
- Dire non et poser un cadre avec assertivité
- Limites de la marge de manœuvre et procédure d'escalade
- Tracer l'incident et rendre compte
- Argumenter ses choix face à une situation délicate

Fil rouge · Un client dont l'installation est en panne depuis dix jours arrive très énervé à l'accueil : Inès doit l'apaiser, recueillir sa demande et solliciter le bon interlocuteur.

Cours 9 · Gestion du stress, du multitâche et des priorités à l'accueil

22 h

OBJECTIFS

- Organiser son activité d'accueil en contexte multitâche
- Mobiliser des techniques de gestion du stress en situation d'affluence

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice chronométré de priorisation et auto-diagnostic

CONTENUS

- Identifier les sources de stress au poste d'accueil
- Techniques de régulation émotionnelle et de récupération
- Prioriser les sollicitations simultanées : urgence et importance
- Gérer les interruptions et reprendre une tâche
- Organiser son poste et ses outils pour gagner en efficacité
- Préparer les périodes de forte affluence

Fil rouge · Le jour d'une journée portes ouvertes chez Lumena Énergies, Inès doit gérer l'afflux de visiteurs, le standard et les messages urgents de la direction.

Cours 10 · Traiter les flux d'information internes et externes

22 h

OBJECTIFS

- Réceptionner, trier et diffuser les informations entrantes selon leur nature et leur urgence
- Gérer une boîte mail générique et les réponses types

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur boîte mail simulée, corrigée avec grille

CONTENUS

- Cartographie des flux d'information d'une structure
- Courrier entrant et sortant : réception, enregistrement, distribution
- Gestion d'une boîte mail partagée : tri, règles, dossiers
- Rédiger une réponse type et un accusé de réception
- Diffuser une information interne : affichage, intranet, note
- Prioriser et tracer le traitement des informations

Fil rouge · À son retour de pause, Inès trouve vingt courriels sur la boîte contact de Lumena Énergies : elle doit les traiter, répondre ou transférer selon les procédures.

Cours 11 · Outils numériques de l'accueil et traçabilité des interactions

22 h

OBJECTIFS

- Enregistrer les interactions dans un CRM et un outil de gestion des visiteurs
- Utiliser les agendas partagés et la messagerie collaborative

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques sur CRM de démonstration et QCM

CONTENUS

- Principes et fonctionnalités d'un CRM
- Créer et mettre à jour une fiche contact, historiser une interaction
- Agendas partagés : consulter les disponibilités, réserver une salle
- Messagerie instantanée et outils collaboratifs
- Fiabilité et qualité des données saisies
- Sobriété numérique dans l'usage quotidien des outils

Fil rouge · Inès doit enregistrer dans le CRM de Lumena Énergies les demandes reçues au cours de la matinée afin que le service commercial puisse rappeler les prospects.

Cours 12 · Anglais professionnel de l'accueil

22 h

OBJECTIFS

- Comprendre une communication simple en anglais orale ou écrite
- Rédiger en français un message fidèle à partir d'une communication en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de compréhension et de transposition en français corrigés avec barème

CONTENUS

- Vocabulaire de l'accueil et de l'entreprise
- Accueillir et orienter un visiteur anglophone
- Comprendre un appel ou un courriel simple en anglais
- Identifier les informations clés d'un message en anglais
- Rédiger le message en français à l'attention du destinataire
- Formules courantes de courriel en anglais

Fil rouge · Un fournisseur allemand de modules solaires écrit en anglais pour décaler une livraison : Inès doit comprendre le message et transmettre l'information en français au service achats.

Cours 13 · Entraînement à la mise en situation professionnelle du bloc 1

22 h

OBJECTIFS

- Mobiliser l'ensemble des compétences d'accueil dans un scénario complet et chronométré
- Présenter et argumenter ses choix lors d'un entretien sur les situations complexes

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation blanche chronométrée suivie d'un entretien simulé

CONTENUS

- Déroulé et attendus de l'épreuve du bloc 1
- Utiliser les 10 minutes de préparation
- Scénario intégré : visiteur, collaborateur, deux appels, messages, boîte mail
- Message en français à partir d'une communication en anglais
- Préparation à l'entretien technique sur les situations complexes
- Autoévaluation et plan de progression

Fil rouge · Inès vit une matinée complète au siège de Lumena Énergies : elle accueille un visiteur et un collaborateur, traite deux appels, rédige les messages et vide la boîte mail en 40 minutes.

RNCP41239BC02 · 264 h

Gérer les activités administratives d'une structure

Cours 14 · Organisation du travail administratif et pratiques éco-responsables

22 h

OBJECTIFS

- Planifier ses tâches administratives selon les priorités et les délais
- Appliquer des pratiques de sobriété énergétique et numérique au poste de travail

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un planning priorisé et QCM

CONTENUS

- Recenser et qualifier les tâches administratives courantes
- Outils de planification : listes, échéanciers, rétroplanning
- Matrice d'Eisenhower et gestion des délais
- Procédures internes et modes opératoires
- Sobriété énergétique au bureau
- Sobriété numérique : impression, stockage, messagerie
- Rendre compte de son activité à sa hiérarchie

Fil rouge · Claire Fontaine confie à Inès une liste de tâches administratives en retard : elle doit établir un planning priorisé et proposer trois gestes de sobriété pour le service.

Cours 15 · Traitement de texte et mise en forme de documents professionnels

22 h

OBJECTIFS

- Produire des documents professionnels mis en forme avec un traitement de texte
- Utiliser les modèles, styles et publipostage

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques corrigés et QCM

CONTENUS

- Mise en forme des caractères, paragraphes et pages
- Styles, tables des matières et modèles
- Tableaux et insertion d'objets
- Normes de présentation d'une lettre et d'un document professionnel
- Publipostage : lettres et étiquettes
- Export, partage et collaboration sur document
- Accessibilité des documents numériques

Fil rouge · Inès crée le modèle de lettre de Lumena Énergies conforme à la charte graphique puis réalise un publipostage d'invitation à la journée portes ouvertes.

Cours 16 · Rédiger des écrits professionnels

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger courriers, courriels, notes et comptes rendus adaptés au destinataire
- Appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de style professionnel

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédactions corrigées avec grille critériée

CONTENUS

- Structurer un écrit professionnel : plan et objectif
- Le courrier administratif et commercial
- Le courriel professionnel
- La note de service et la note d'information
- Le compte rendu et le procès-verbal de réunion
- Orthographe, accords et ponctuation
- Relecture et outils de correction

Fil rouge · À l'issue du comité de direction, Inès doit rédiger le compte rendu à partir de ses notes et un courrier de confirmation à une collectivité partenaire.

Cours 17 · Tableur au service de la gestion administrative

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir des tableaux de suivi avec un tableur
- Utiliser formules, filtres et graphiques pour exploiter des données administratives

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques sur fichiers fournis et QCM

CONTENUS

- Saisie, mise en forme et mise en page d'un tableau
- Formules de base et fonctions courantes
- Fonctions conditionnelles et de recherche
- Tris, filtres et mise en forme conditionnelle
- Graphiques simples
- Tableaux de suivi : commandes, dossiers, relances
- Fiabiliser et protéger les données

Fil rouge · Inès conçoit pour Lumena Énergies un tableau de suivi des dossiers clients signalant automatiquement les dossiers en attente de pièces depuis plus de 15 jours.

Cours 18 · Gestion des agendas, des rendez-vous et des réunions

22 h

OBJECTIFS

- Gérer des agendas individuels et partagés
- Organiser une réunion de la préparation au suivi

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'organisation de réunion et QCM

CONTENUS

- Gestion de l'agenda d'un responsable et des agendas partagés
- Prise, modification et annulation de rendez-vous
- Organiser une réunion : invitation, salle, matériel, documents
- Réunions à distance et outils de visioconférence
- Organiser un déplacement professionnel
- Suivi de la réunion : compte rendu et relevé de décisions

Fil rouge · La directrice demande à Inès d'organiser une réunion avec trois collectivités partenaires, en présentiel et à distance, et d'en assurer le suivi.

Cours 19 · Numérisation, classement, archivage et GED

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre un plan de classement physique et numérique
- Numériser, indexer et archiver des documents dans une GED

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de classement et d'indexation et QCM

CONTENUS

- Méthodes et plans de classement
- Règles de nommage et arborescence des fichiers
- Numérisation : paramètres, formats, qualité
- Fonctionnalités d'une GED : indexation, versions, droits d'accès
- Durées de conservation et archivage
- Confidentialité et destruction des documents
- Sobriété numérique dans le stockage

Fil rouge · Inès doit numériser et indexer dans la GED les dossiers papier du service après-vente accumulés pendant la vacance du poste.

Cours 20 · Constituer et vérifier la conformité des dossiers administratifs

22 h

OBJECTIFS

- Constituer un dossier administratif complet à partir d'une procédure
- Contrôler la conformité des pièces et signaler les anomalies

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de vérification de dossiers corrigée avec grille

CONTENUS

- Typologie des dossiers : client, fournisseur, personnel, subvention
- Lire une procédure et établir une liste de pièces
- Vérifier la complétude et la validité des pièces
- Fiche de contrôle et suivi des anomalies
- Demander une pièce manquante
- Transmettre le dossier au service concerné

Fil rouge · Inès constitue les dossiers de demande d'aide à la rénovation énergétique de plusieurs clients et repère les pièces manquantes avant transmission.

Cours 21 · Gestion des demandes et des commandes

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une demande ou une commande de sa réception à sa clôture
- Utiliser les fonctions d'un ERP pour le suivi des commandes

ÉVALUATION FORMATIVE

Cas pratique sur documents commerciaux et QCM

CONTENUS

- Circuit d'une demande interne et d'une commande
- Documents commerciaux : devis, bon de commande, bon de livraison, facture
- Vérifier la concordance des documents
- Saisie et suivi dans un ERP
- Relation avec les fournisseurs
- Gestion des fournitures et des stocks de bureau

Fil rouge · Inès réceptionne une livraison de pompes à chaleur dont le bon de livraison ne correspond pas à la commande : elle doit vérifier les documents et alerter les achats.

Cours 22 · Suivi des dossiers et relances

22 h

OBJECTIFS

- Assurer le suivi des dossiers à l'aide d'outils de pilotage
- Effectuer des relances écrites et téléphoniques adaptées

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction de relances et simulation d'appel évaluées

CONTENUS

- Échéanciers et tableaux de bord de suivi
- Identifier les dossiers en retard
- Relance téléphonique : préparation et conduite
- Relance écrite : courriel et courrier gradués
- Traçabilité des relances dans les outils
- Rendre compte de l'avancement des dossiers

Fil rouge · Plusieurs clients n'ont pas retourné leur devis signé ni leurs pièces justificatives : Inès planifie et réalise les relances par le canal adapté.

Cours 23 · Traiter les réclamations et litiges de premier niveau

22 h

OBJECTIFS

- Analyser une réclamation et en qualifier la nature
- Proposer une solution adaptée dans le respect des procédures internes

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de réclamation avec réponse écrite corrigée

CONTENUS

- Distinguer réclamation, litige et demande d'information
- Procédure de traitement des réclamations
- Recueillir et analyser les faits
- Proposer une solution dans les limites de sa délégation
- Répondre par écrit à une réclamation
- Transmettre au niveau supérieur si nécessaire
- Suivi et amélioration continue

Fil rouge · Un client conteste une facture d'intervention qu'il estime non réalisée : Inès vérifie le dossier, propose une réponse conforme à la procédure et en assure le suivi.

Cours 24 · Production écrite sur le traitement administratif d'un dossier

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser une production écrite présentant le traitement administratif d'un dossier
- Préparer la présentation et la défense de cette production devant un jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Production écrite relue par le formateur et questionnement oral simulé

CONTENUS

- Attendus du questionnement à partir de production
- Choisir un dossier représentatif de son activité
- Décrire le contexte, les étapes, les outils et les procédures
- Justifier ses choix et analyser les difficultés
- Mise en forme et relecture de la production
- Entraînement au questionnement oral

Fil rouge · Inès rédige la présentation du traitement complet d'un dossier d'aide à la rénovation qu'elle a mené chez Lumena Énergies, puis s'entraîne à en répondre devant sa responsable.

Cours 25 · Entraînement à l'étude de cas écrite du bloc 2

22 h

OBJECTIFS

- Traiter plusieurs dossiers administratifs en temps limité avec les logiciels adaptés
- Présenter et argumenter ses choix lors de l'entretien technique

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas blanche chronométrée suivie d'un entretien simulé

CONTENUS

- Déroulé et attendus de l'épreuve du bloc 2
- Lire les consignes et planifier son temps
- Choisir le logiciel adapté à chaque production
- Étude de cas intégrée : courrier, tableau, dossier, réclamation
- Contrôle qualité des productions
- Préparation à l'entretien technique

Fil rouge · En l'absence de sa responsable, Inès doit traiter seule en 1 h 30 une série de dossiers urgents de Lumena Énergies et produire les documents nécessaires.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Assurer l'accueil physique et téléphonique	RNCP41239BC01	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13
Gérer des situations complexes à l'accueil	RNCP41239BC01	2, 7, 8, 9, 13
Traiter les flux d'information internes et externes	RNCP41239BC01	5, 10, 11, 12, 13
Prendre en charge les activités administratives courantes	RNCP41239BC02	14, 15, 16, 17, 18, 19, 25
Assurer le traitement administratif des dossiers	RNCP41239BC02	17, 19, 20, 21, 22, 24, 25
Traiter les réclamations courantes	RNCP41239BC02	16, 21, 23, 25

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM de vérification des acquis et chaque cours comporte une évaluation formative adaptée à la compétence travaillée : jeux de rôle, simulations d'appels, études de cas, exercices pratiques sur outils bureautiques, CRM ou GED, rédactions corrigées avec grille critériée. Les mises en situation du fil rouge Lumena Énergies permettent à l'apprenant d'appliquer immédiatement les contenus dans un contexte professionnel réaliste. Les résultats sont tracés sur la plateforme, ce qui permet à l'organisme de formation de suivre la progression, d'identifier les difficultés et de proposer des remédiations individualisées.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP41239BC01	Mise en situation professionnelle de 50 minutes dans le contexte d'une structure fictive : à partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 40 minutes pour accueillir un visiteur et un collaborateur, traiter deux appels téléphoniques, rédiger et transmettre des messages via le canal approprié à partir de ses notes, et traiter le flux d'information reçu sur la boîte mail. À partir d'une communication simple en anglais, il rédige et transmet un message en français à un destinataire cible. Elle est suivie d'un entretien technique de 15 minutes au cours duquel le candidat présente ses travaux, argumente ses choix et est questionné sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ». Durée totale : 1 h 05.
RNCP41239BC02	Mise en situation professionnelle de 1 h 30 sous forme d'étude de cas écrite dans le contexte d'une structure fictive : à partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents nécessaires en choisissant les logiciels adaptés. Elle est suivie d'un entretien technique de 10 minutes pour présenter ses travaux et argumenter ses choix, puis d'un questionnement de 10 minutes à partir d'une production écrite réalisée en amont de la session, en lien avec la compétence « Assurer le traitement administratif des dossiers ». Durée totale : 1 h 50.

Le parcours reproduit la structure des épreuves officielles. Les cours 1 à 12 développent chacune des activités évaluées au bloc 1 (accueil physique, appels, messages, boîte mail, message en français à partir de l'anglais) et le cours 13 propose une mise en situation blanche chronométrée en 10 + 40 minutes suivie d'un entretien simulé centré sur les situations complexes. Pour le bloc 2, les cours 14 à 23 entraînent au traitement de dossiers avec les logiciels bureautiques et métier, le cours 24 accompagne la réalisation de la production écrite à présenter au questionnement, et le cours 25 propose une étude de cas blanche de 1 h 30 suivie d'un entretien technique simulé. Le fil rouge Lumena Énergies familiarise l'apprenant avec le contexte de structure fictive utilisé à l'examen. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats et de l'organisation de la session de certification.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h/24 avec suivi de progression et traçabilité des connexions et des résultats
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichis, infographies, fiches méthodes et modèles de documents téléchargeables
- Études de cas et mises en situation fondées sur le fil rouge Lumena Énergies
- QCM d'autoévaluation à chaque sous-chapitre et évaluations formatives à chaque cours
- Fichiers d'exercices bureautiques, boîte mail simulée et environnements de démonstration CRM, ERP et GED
- Épreuves blanches des blocs 1 et 2 avec grilles d'évaluation réutilisables par les formateurs de l'organisme

Débouchés et évolutions

- Assistant administratif
- Secrétaire administratif
- Chargé d'accueil
- Secrétaire d'accueil
- Évolution vers des fonctions d'assistanat spécialisé après expérience ou formation complémentaire

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP41239 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.