

Référence :
20220324_CP_SECRETARE_ASSISTANT.E-FV

Domaine : Secrétariat

Public : tout public

Prérequis : Niveau de classe de première ou terminale ou équivalent

Délais d'accès : Deux sessions de formation par an.

Durée initiale : 4 mois (100% formation + stage)

Durée alternance : 12 mois (75% entreprise + 25% formation)

Durée : individualisée selon dossier

Tarif : à partir de 10€/heure HT*

**Hors montage du dossier et conseil sur les dispositifs de financement*

**Prix réservé inter-entreprise à Lyon*

Groupe : 2 à 10 personnes

Objectifs de la formation : Maîtriser les prérequis opérationnels d'une insertion professionnelle

Aptitudes :

- Connaître l'environnement de travail lié au poste

Compétences :

- Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
- Planifier et organiser les activités de l'équipe
- Assurer l'administration des achats et des ventes
- Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale
- Assurer le suivi administratif courant du personnel

Méthodes mobilisées :

- Formation présentielle
- Apports théoriques et expérientiel
- Exercices pratiques

Nous mettons à disposition des stagiaires une salle informatique, équipée d'une connexion internet, d'un tableau blanc, d'un paperboard, ainsi que d'un vidéoprojecteur.

Chaque stagiaire reçoit un support de cours.

Modalités d'évaluation :

- Évaluation intermédiaire
- Certification TOSA
- Attestation fin de formation

Accessibilité : En mesure de prendre les dispositions nécessaires pour accueillir toutes personnes en situation d'handicap.



Titre Professionnel -Secrétaire assistant.e

Contenu pédagogique :

1. Produire des documents professionnels courants

- Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée
- Utiliser des outils de recherche d'information et de communication
- Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
- Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle

2. Communiquer des informations par écrit

- Utiliser le web avec pertinence et rapidité
- Utiliser les différents outils de recherche d'information et de communication, synchrones ou asynchrones
- Rédiger et présenter un écrit selon les normes et usages professionnels
- Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)

3. Assurer la traçabilité et la conservation des informations

- Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
- Concevoir et appliquer un plan de classement
- Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques
- Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents
- Connaissance des différentes typologies de classement
- Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents

4. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

- Utiliser les outils de communication
- Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais
- Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais
- Comprendre une demande simple d'un interlocuteur anglophone et lui apporter une réponse en anglais
- Connaissance de phrases types en anglais

5. Planifier et organiser les activités de l'équipe

- Créer une liste de tâches et un échéancier
- Utiliser les outils de communication et de planification
- Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions
- Négocier des conditions favorables avec un prestataire
- Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu
- Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence
- Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements

Platinum

24, rue Domer 69007 LYON - Tél : 04 37 28 09 10 - Fax : 04 37 28 05 06
jpbopardel@platinumformation.com - www.platinumformation.com

Titre Professionnel Secrétaire assistant.e

Contenu pédagogique :

6. Assurer l'administration des achats et des ventes

- Utiliser un progiciel de gestion commerciale
- Respecter les procédures de traitement des commandes
- Rechercher des informations sur la réglementation des contrats de vente et de transport
- Négocier un délai, une remise
- Connaissance des procédures d'achat et de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente
- Connaissance des documents commerciaux et des circuits de traitement des commandes
- Connaissance des modes de règlement
- Connaissance de base de la réglementation en matière de contrats de vente et de transport

7. Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

- Utiliser les outils de communication de façon professionnelle
- Analyser la demande d'un client et apporter une réponse adaptée
- Comprendre et respecter le niveau de délégation accordé
- Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
- Agir avec assertivité
- Rendre compte dans les délais
- Connaissance de l'organisation commerciale de l'entreprise et des conditions générales de vente
- Connaissance de base des calculs commerciaux

8. Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

- Utiliser les fonctions avancées d'un tableur (tableaux croisés dynamiques, fonctions SI ...)
- Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées
- Connaissance des calculs arithmétiques (écart, pourcentages, cumul, moyenne)
- Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

9. Certificat TOSA (DIGCOM, WORD, POWERPOINT, OUTLOOK, EXCEL)

- Test adaptatif
- Examen surveillé en centre agréé
- 35 questions, score sur 1000
- Certificat envoyé par email valable 3 ans

10. Passage du titre professionnel Secrétaire assistant