

Préparer un titre professionnel

ASSISTANT DE DIRECTION



V23.1

Maj 03-23

RNCP34143

OBJECTIF :

Acquérir les compétences professionnelles pour exercer le métier d'assistant de direction et se préparer à l'obtention du titre professionnel.

PRÉREQUIS :

Etre titulaire d'un niveau 4 ou équivalent ou justifier d'une expérience significative ou valider les tests d'entrée en français et mathématiques.

DURÉE :

1022h en centre / 280h en stage entreprise / 07h05 examen

Lieu :

Espace Emeraude 33150 CENON

Secrétariat

Objectifs de compétences professionnelles* :

1. Organiser et coordonner les activités quotidiennes de l'équipe de direction
2. Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion
3. Optimiser les processus administratifs
4. Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information
5. Communiquer par écrit, en français et en anglais
6. Assurer l'interface orale entre les dirigeants et leurs interlocuteurs, en français et en anglais
7. Organiser la conservation et la traçabilité de l'information
8. Participer à la coordination et au suivi d'un projet
9. Organiser un événement
10. Mettre en oeuvre une action de communication
11. Contribuer à la gestion des ressources humaines

Méthode pédagogique et encadrement :

- Méthodes démonstrative, active, expérientielle, interrogative et apprentissage par problèmes.
- Ces méthodes mettent l'accent sur des démonstrations techniques, procédures et compétences, sur des activités pratiques, des situations professionnelles réelles, des résolutions de problèmes concrets et encouragent la réflexion sur des situations professionnelles
- Formation présentielle animée par des formateurs professionnels dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

Modalités d'évaluations :

- Exercices pratiques progressifs
- Echanges / questionnements
- Observations directes
- QCM
- Mise en situation / Atelier
- Examen blanc
- Livret de suivi en entreprise
- Audit fin de formation

Moyens matériel :

- PC dernière génération
- Vidéo projecteur
- Logiciels de gestion et bureautique
- Tableaux

Préparer un titre professionnel

ASSISTANT DE DIRECTION



Secrétariat

Moyens de suivi et validation de la formation :

- Feuille de présence émargée par demi-journée
- Livret de suivi de stage en entreprise
- Attestation de formation
- Titre professionnel du Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion sous réserve de l'évaluation du jury lors de la session de validation

Certification :

- Libellé de la certification : TP - Assistant de direction
- Code RNCP : 34143
- Nom du certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion
- Date d'enregistrement de la certification : 14/02/2019
- Niveau de qualification : 5 (bac+2)
- Validation partielle :
 - CCP1 - Assister la direction au quotidien et faciliter la prise de décisions
 - CCP2 - Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information
 - CCP3 - Assister la direction dans la gestion de projets et dossiers spécifiques

Examen :

- Mise en situation professionnelle écrite 06h00
- Mise en situation orale 30 mn
- Entretien technique 15 mn
- Entretien final 20 mn

Type d'emplois accessibles :

- Assistant de direction
- Assistant de manager
- Office manager

Statistiques France Compétences :

- Taux d'insertion global à 6 mois : pas de données
- Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : pas de données

Assistant de direction

Programme

70h

Communication écrite

(1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11)*

21h Optimiser ses écrits professionnels

Les objectifs

Informar, proposer, réclamer, gérer...

Organisation du texte

Choisir un plan en fonction de l'objectif

Construire en paragraphes

Utiliser les différents procédés pour écrire ce

qui est utile à la

compréhension du message

Les règles de la lisibilité

La lisibilité typographique, rédactionnelle

Présenter son courriel

Rédiger et mettre en valeur ses idées

Choisir son registre de langue, la

justesse de ton, articuler ses idées

Mettre en valeur son texte par la présentation

Entraînement à la rédaction

Mémos, lettres, notes, rapport...

14h Rédiger un compte rendu

Se préparer à recevoir l'information

S'informer et se documenter

Mise en condition intellectuelle et matérielle

Prise de note

Noter l'essentiel

S'entraîner à prendre des notes

synthétiques

Exploiter la prise de notes

Regrouper et reclasser les idées

Distinguer l'essentiel du superflu

Structurer le compte rendu

Hiérarchiser les idées

Distinguer «le pour information» du «pour action»

Rédiger le compte rendu

Appliquer les règles de lisibilité

Mettre en valeur les titres et sous-titres

Connaître les mentions obligatoires

Adopter un style cohérent

Contrôler avant diffusion

14h Prise de notes

Auto-analyse

Test de prise de notes

Analyse de son propre système de prise de notes

Les points forts, les points faibles

Apprendre à noter l'essentiel

Comprendre l'objectif avant de noter

Noter uniquement en fonction de l'objectif

Repérer les mots clés

Mettre en pratique les procédés

d'écriture synthétique

Maîtriser les abréviations, sigles, acronymes

Utiliser les signes topographiques

Utiliser des symboles, des codes de langue

Noter de façon phonétique, connaître les

racines

Choisir les procédés qui conviennent le mieux

Entraînement à la prise de notes au téléphone,

en face à face, en réunion

Relire et exploiter ses notes

Relire à voix haute

Être relu pour une exploitation future

Synthétiser oralement et par écrit

21h Se réconcilier avec l'orthographe

Conjugaison

Conjuguer les verbes réguliers astuces, aide

mémoire

Conjuguer les verbes irréguliers : caractéris-

tiques

Les quatre formes pour conjuguer un verbe

Les accords

Accord du verbe avec le sujet

Les cas particuliers : «qui»

Féminin et pluriel des mots simples, composés

Accord des participes passés

Infinitif ou non

Sans auxiliaire

Avec «être»

Avec «avoir»

Les cas particuliers

Les doubles lettres

Autour des différentes lettres de l'alphabet

Particularités

Ecrire les chiffres en lettres

Le pluriel avec les traits d'union

Les accents aigu, grave, circonflexe, tréma

Les mots pièges : même, leur, quelque, tout, ce/

se, ci-joint...

56h

Communication orale

(1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, CT)*

14h Accueil téléphonique et en face à face

Adopter un langage dynamique

Développement de l'écoute

Travail de l'intonation de la voix

Améliorer la qualité du contact au téléphone

Organiser la réception d'appels

Connaître et reconnaître les clients de l'entre-

prise, fiches de saisie

Personnaliser le contact

Développer une attitude de service

14h Prise de parole en public

Communication et expression orale

S'adapter à une situation

Maîtriser les contraintes de temps, de lieu,

d'objectif, d'adaptation au destinataire

Choix des moyens d'expression

Prise en compte de l'attitude et des questions

de l'interlocuteur

Organiser un message oral

Respect du sujet

Structure interne du message

Intelligibilité, précision et pertinence des idées

Valeur de l'argumentation

Netteté de la conclusion

Pertinence des réponses

Prise de parole

Travail sur l'expression verbale et non verbale

S'exprimer et faire s'exprimer

Structurer ses interventions

14h Mieux communiquer à l'oral

Bilan

Faire le point sur son propre comportement à

l'oral

Détecter ses points forts

Les aspects à travailler

Préparation

Se préparer physiquement pour transformer

l'énergie du trac

Se mobiliser mentalement

Comprendre et s'adapter à son public

Les principes d'écoute et de reformulation

Développer sa présence pour porter un message

Réussir à l'oral

La communication non verbale : utiliser la voix,

le regard, la posture...

L'art de l'accroche

L'improvisation

Entraînement

Exercices de prise de parole

Présentation d'exposé simple

Improvisation devant le groupe

Cas pratiques de situations professionnelles

Prise de parole en public

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Assistant de direction

Programme

14h Conduite de réunion

Les 3 types de réunion

Donner de l'information
Recevoir de l'information
Résoudre un problème

Préparer et annoncer une réunion

Ordre du jour
Présentation du document annonçant la réunion
Comment rendre la présentation motivante

Démarrer une réunion

Respecter 4 points :
Durée
Ordre du jour
Présenter
Motiver

Mener une réunion

Gérer les différences de points de vue
Gestion des conflits...
Gérer les oppositions

Action

Action complémentaire dans la conduite de réunion :
Donner de l'attention aux individus et non au groupe
en tant que masse
Motiver et présenter le plan
Respecter le timing et l'ordre du jour
Déroulement et gestion des difficultés
Laisser une place pour un jeu de questions réponses

Conclure et motiver

Savoir conclure en montrant l'aboutissement

14h

Réussir sa participation à une manifestation commerciale (9)*

Choisir la manifestation
Cibler le public
Choisir un type de manifestation
Panoramas des manifestations professionnelles
Préparer l'événement
Identifier et gérer les contraintes matérielles
Déterminer un budget
Choix du lieu et du moment
Choisir ses intervenants
Établir un planning
Réussir sa communication autour de la manifestation
informer son public
Concevoir le message et le choix du moyen de diffusion
Inscription, suivi des réponses, relances
Choix des supports pour les participants
Vivre l'événement au présent
Signalétique
Coordonnation des intervenants

Accueillir, animer, mettre en valeur
Travailler les relations publiques
Présenter ses produits et services
Collecter les informations exploitables sur les visiteurs

Trouver de nouveaux partenaires
Évaluer l'événement
Les retombées en terme d'image et en terme commercial
Consolider sa base de données (fichier)

35h

Organisation (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)*

14h Gestion du temps

Faire le point sur son organisation et la façon de gérer son temps
Dresser le bilan de sa situation
Utiliser les outils efficaces pour gérer son travail
Visualiser son activité et ses résultats à travers une grille de suivi
Optimiser son organisation
Développer des comportements gagnants
Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

21h Organisation et coordination des activités Maîtriser et organiser les activités quotidiennes

Fixation et fractionnement des objectifs
Hiérarchisation des priorités
Création d'une liste de tâches
Savoir filtrer, distinguer l'essentiel, l'urgent, l'accessoire
Cas pratique : technique de planification
Mieux travailler avec les autres
La polyvalence, le partage des tâches
Savoir gérer le temps commun et déléguer efficacement
Optimiser l'organisation des réunions, des déplacements et des entretiens
Le travail inter-services et avec l'extérieur
Penser système et développer la synergie avec les autres
Planifier et organiser les activités
Établir une feuille de route
Communiquer avec efficacité

Respecter les contraintes budgétaires

Établir le budget
Suivre le budget
Contrôler le budget, les notes de frais...
Gérer les écarts

Etre opérationnel pour résoudre un imprévu

Se mettre en bonne condition pour résoudre un imprévu, un problème
Comment réagir en situation d'urgence
Analyser et tirer des leçons des problèmes rencontrés

49h

Techniques et méthodes (2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, CT)*

7h Classement

Les méthodes de classement
Les modes de classement
Comprendre la vie d'un dossier
Durée légale et pratique de conservation

14h Gestion documentaire

Les documents
Identifier et inventorier les documents : type, contenu...
Comprendre le circuit d'un document
La notion de dossier et les notions afférentes
Le cycle de vie des documents : archives courantes, durée d'utilité, durée légale de conservation
Analyse documentaire
Nature et contexte des informations à analyser
Résumé et synthèse en fonction des contenus et du mode de production
Rédaction de notices
Structuration, vocabulaire, lisibilité
Indexation
Principes de l'indexation des documents
Les finalités de l'indexation
Les différents types de mots et leur normalisation

7h Analyse et résolution de problèmes

Diagramme causes/effets
Méthode QQQCP
Recherche et évaluation des causes
Recherche et choix de solution

7h Présentation des résultats

Introduction

Recenser les points essentiels à mettre en valeur
Choisir la forme de présentation
Méthode pour présenter des documents textuels, quantitatifs, chiffrés, graphiques

Présentation sous forme de tableau

Quand et pourquoi utiliser un tableau ?
Les tableaux de textes
Les tableaux de chiffres
Les tableaux simples
Les tableaux à double entrée

Les schémas

Quand et comment présenter sous forme de schémas ?
Avantages et inconvénients
Présentation sous forme de graphique
Préparer son graphique
Cerner population et objectif
Déterminer les intervalles de variation de la variable
Procéder au relevé des données

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Assistant de direction

Programme

Choisir le type de graphique
Construire le graphique : échelle, unité, légende, couleur, source

Analyse

Présenter ses résultats
Apporter des éléments de comparaison
Argumenter et valoriser ses résultats

14h Collecte d'informations

Information généralités
Connaître les réseaux de communication
Caractériser l'information
Mesurer la qualité de l'information
Recenser les sources d'informations internes
Exploiter les sources d'information externes
Les méthodes de collecte
Les différentes méthodes
Concevoir un questionnaire
Mettre en œuvre une enquête

14h

Calculs et statistiques

(2)*

Comprendre la signification d'un pourcentage
Calculer un pourcentage
Calculer un indice
Calculer un taux de variation
Calculer une valeur ou un volume
Calculer une moyenne
Calculer une médiane
Calculer et exploiter des quantiles

28h

Efficacité

professionnelle (6, CT)*

14h Ecoute active

L'importance d'une écoute de qualité
Les clefs du dialogue
Le contexte de la relation d'écoute
Les techniques de l'écoute active

14h Gestion des conflits

Analyser un conflit
Savoir canaliser son comportement
Recadrer son interlocuteur

42h

Gestion de projets

(1, 8, 9)*

28h Management de projets

Mise en place du projet

Définir les objectifs
Inventorier les tâches
Déterminer les moyens nécessaires
S'appuyer sur le cahier des charges, plan qualité...

Estimer le projet

Evaluer les risques, les charges de travail
Etablir les coûts et les délais
Apprécier les performances des ressources

Planifier

Ordonnancer les tâches
Affecter les ressources
Représentation PERT, Gantt, Chemin de fer
Calculer la probabilité d'atteinte des objectifs

Suivre le projet

Les axes de suivi
L'avancement
Le respect des charges et délais
Plan d'occupation des ressources
Les résultats à produire
Communiquer et manager
Les relations avec les interlocuteurs
Hiérarchie, équipier, client, fournisseurs...

14h GANTT Project

Gestion de projets et outils

Définir un projet, les acteurs et leurs rôles
Prendre en main les outils de gestion de projet

Installation de GanttProject

Télécharger GanttProject
Installer GanttProject

Créer / Ouvrir un projet

Création d'un plan projet, éléments du projet
Planification

Décomposer un projet en tâches et phases
Ordonnancer les tâches, définition des liaisons

Suivi de l'avancement du projet

Créer un état de référence, sauvegarde de la planification initiale

Gestion des ressources

Créer une nouvelle ressource
Créer de nouveaux rôles
Affecter une ressource à une tâche
Importer des ressources

Générer des rapports

Mettre en forme le planning
Imprimer le planning

Exporter des données

Au format image
En PDF
Vers Microsoft Project

175h

Bureautique

(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, CT)*

14h Windows

Découverte de l'ordinateur

Les composants de l'unité centrale
Les principaux périphériques

Interface utilisateur

L'interface Windows
Fonctionnement des fenêtres
Fonctionnement des icônes

Utilisation de l'environnement

Exécuter et fermer une application
Sauvegarder, récupérer ou créer des documents de travail
Déplacer ou dupliquer des données au sein d'une application
La corbeille : supprimer son contenu, récupérer des données

Gestion des fichiers et des dossiers

Créer et gérer des dossiers
Créer, chercher, déplacer, dupliquer, supprimer des fichiers
Faire des copies de sécurité
Utilisation d'unités de stockage externes (clé USB...)

Gestion d'impression

Imprimer
Résoudre les problèmes d'impression
Personnalisation de Windows
Gestion des paramètres souris, heure, date, symboles monétaires
Créer des raccourcis et personnaliser le menu «démarrer»
Installer des périphériques

42h Word

Prise en main du traitement de texte
Saisie, mise en forme, mise en page
Les tabulations
Les insertions automatiques, d'objets
Les tableaux
Le publipostage
Gestion de documents longs

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Assistant de direction

Programme

42h Excel

Prise en main du tableur
Mise en page, saisie et mise en forme
Les calculs
Les tableaux, les graphiques
Les bases de données
Les fonctions particulières
Les tableaux croisés dynamiques
Exploiter une base de données
Organiser ses données dans un tableur
Trier et filtrer des tables selon plusieurs critères de manière personnalisée
Utiliser les fonctions statistiques de la base de données
Mettre en place des tableaux croisés dynamiques à une, deux ou trois dimensions

14h Excel statistiques

Fonctions statistiques de base afin de valoriser vos données
Étude de la tendance centrale et de la variabilité des données
Application avec les fonctions d'Excel
Synthèse graphique
L'application avec les fonctions graphes d'Excel
Mesure de la liaison entre deux ou plusieurs variables
Application pratique à des cas types
Utilisation d'Excel pour manipuler les données
Manipulation d'exercices issus de plusieurs domaines d'application
Notions mathématiques
Calcul de proportions, de structures
Calcul d'évolution (d'une quantité, d'un ratio)

21h Excel Tableaux de bord

Méthodologie
Comprendre le rôle du tableau de bord
Sélectionner les axes de progrès
Fixer les objectifs et sélectionner les indicateurs
Organiser son tableau de bord
Mise en pratique dans Excel
Savoir créer des indicateurs d'alerte
Savoir utiliser la mise en forme conditionnelle
Savoir maîtriser les graphiques
Utiliser le bon graphique pour présenter les informations
Utiliser les sparklines
Créer un tachymètre
Savoir utiliser les fonctions de synthèse
Consolider les données avec des formules « 3D »
Utiliser les calculs matriciels
Préparer les données et utiliser les tableaux croisés dynamiques
Savoir utiliser les liens hypertextes et créer un sommaire
Faciliter l'accès aux données grâce aux liens hypertextes
Utiliser la fonction LIEN_HYPERTEXTE()

14h Powerpoint

Prise en main du logiciel
Saisie et mise en forme de textes
Le mode diapositive
Le diaporama

14h Gestion de la messagerie Outlook

Notions de base
Envoi / réception de messages
Agenda
Prise de rendez-vous, réunion
Les contacts
Les tâches

7h Internet

Naviguer

Rechercher des informations sur le Net
Utiliser les moteurs de recherche, annuaires...
Conserver les adresses utiles

Communiquer

Utiliser les forums
Intervenir dans un groupe de discussions
Créer son blog
Discuter avec un tchat
Discuter avec un logiciel de messagerie instantanée

7h Outils collaboratifs

Les outils Google
Organiser les contacts
Synchroniser et partager des documents
Gérer des agendas
Communication instantanée

14h

Organiser une veille

(4, 6, 7, 11, CT)*

Comprendre les enjeux de la veille
Définir les objectifs d'une veille
Mettre en place une méthodologie
Panorama des sources d'informations
Définir et activer son réseau
Utiliser les outils de surveillance
Analyser et interpréter l'information

91h

Ressources Humaines

(11)*

7h Gestion des procédures

Les formalités liées à l'administration du personnel
Les déclarations obligatoires en entreprise
La gestion des dossiers salariés
La gestion des événements salariés
La gestion de la santé au travail
La planification et la gestion des échéances obligatoires

28h Paie introduction et variables

Collecter et transmettre les variables de paie
Contrôler les bulletins

14h Actualités sociales

Harcèlement au travail
Gestion des risques : évolution de la responsabilité de l'employeur.
Risque terroriste et droit de retrait
La loi sur la réforme du dialogue social dans l'entreprise
Le plafonnement du nombre de stagiaires
Loi Macron sur la réforme du Plan de Sauvegarde de l'Emploi
Le travail dominical
Du nouveau pour la pénibilité
Gestion des risques et conditions de travail
La négociation sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) : une opportunité préventive
Méthodologie de la veille en ressources humaines
Mise en pratique de recherche autonome sur un thème d'actualité sociale

14h Organiser la formation

Le cadre juridique de la formation professionnelle continue

Connaître les textes applicables en matière de formation et participation des employeurs
Identifier les acteurs de la Formation Professionnelle Continue (FPC)
Mesurer les implications pour l'entreprise des dispositifs légaux, conventionnels et de la jurisprudence formation
Respecter l'obligation de contribution à la FPC
Identifier les modalités d'accès à la formation
Le plan de développement des compétences
Le Compte Personnel de Formation (CPF) : acquisition, mise en œuvre
Le Projet de Transition Professionnelle (CPF PTP)
La professionnalisation : contrat et période
Le bilan de compétences et le congé bilan de compétences
La validation des acquis de l'expérience et le congé VAE

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique « objectifs de compétences professionnelles »
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Assistant de direction

Programme

Les dispositifs aidés

Définir le processus d'élaboration du plan

Planifier les échéances légales

Définir les orientations formation et la stratégie de l'entreprise

Analyser les besoins collectifs et individuels

Élaborer et suivre le plan de développement des compétences

Décider de l'organisation de l'action

Établir le budget global de formation prévisionnel

Présenter le plan

Préparer les consultations du Comité d'Entreprise

Suivre le réalisé

28h Techniques de recrutement

Les enjeux du recrutement

Contexte juridique, obligations légales

Aides à l'embauche

Définition du poste

Études des fonctions, analyse du poste

Compétence et pré-requis

Les points clés d'une annonce

La recherche interne

Choix des médias

Pré-sélection

Les critères de sélection

Lecture des CV, choix des rendez-vous

Entretiens téléphoniques préalables

Entretien

Objectif de l'entretien, plan d'entretien

Communication dans l'entretien

Techniques spécifiques de l'entretien de recrutement, les tests

Analyse et prise de décision

Comparaison des candidatures

Choix du candidat, intégration du candidat

35h

Optimiser le fonctionnement d'une unité (3, 4, 5, 7)*

Organisation du travail

Organisation du travail et approche systémique

Les notions et concepts

Les analyses structurelles et fonctionnelles d'une organisation

Poser un diagnostic

Recueillir les informations

Les outils de diagnostic d'organisation d'une unité : le tableau de répartition des tâches, le tableau des compétences acquises, la fiche de poste

Identifier les dysfonctionnements

Établir un diagnostic

Mise en oeuvre des processus

L'analyse participative des processus de

l'unité, l'utilisation du logigramme

La démarche de l'optimisation

organisationnelle

Les méthodologies de résolution de problèmes organisationnels

La formalisation de l'organisation et des

processus

Optimiser le fonctionnement

Prendre des décisions et communiquer sur les

actions à mettre en oeuvre

147h

Communication graphique & Web (10)*

14h Dynamiser le visuel de vos supports de communication

Comprendre la structure graphique

Comment optimiser la mise en page de vos documents ?

Comment placer le titre, le texte et l'image ?

Comprendre les règles de lecture d'un document

Analyser les tendances de la création graphique

Connaître les règles de typographie

Maîtriser les règles de base : lisibilité, confort de lecture et erreurs à éviter

Découvrir les familles de typographie et leur utilisation

Comprendre l'influence de la typographie sur le sens des créations

Savoir optimiser les espaces de son document

: doser les espaces vides et remplis

Harmoniser ses couleurs

Maîtriser l'utilisation du cercle chromatique pour assembler les couleurs

Utiliser les codes couleurs et les contrastes

Découvrir la signification symbolique et culturelle des couleurs

Savoir utiliser les couleurs en fonction de son secteur d'activité

Étudier le sens des formes

Connaître le sens des formes selon le secteur d'activité

Savoir quelle forme choisir par rapport à la dynamique que l'on souhaite donner à sa création

Appréhender le langage de l'image

Utiliser les principes de lecture des images et les parcours visuels pour atteindre l'œil

Analyser un visuel

Connaître les codes et fonctions visuels

Intégrer les visuels dans les documents

Établir les priorités en fonction du message à transmettre

Les erreurs à éviter

Cas pratiques

Analyse de différentes créations

14h Choisir et rédiger ses outils de communication

Connaître son marché

Segmentation du marché

Notion de cibles, zonage

Choix des cibles

Comportements d'achats

Définir ses objectifs

Lancer un produit ou service

Trouver de nouveaux prospects

Atteindre un nouveau marché

Fidéliser sa clientèle

Développer des partenariats

Choisir les bons outils de communication

Annonces publicitaires

Mailings

Courriers électroniques

Newsletters

Publications réseaux sociaux

Prospection téléphonique

Blogs

Prospectus...

Avantages / Inconvénients

Quoi, pourquoi, pour qui ?

Concevoir le support

L'accroche

Illustration de l'annonce / du plan

Rédaction de l'annonce / du plan

Inclure les astuces promotionnelles, nouveautés...

Techniques pour faciliter les réponses

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Assistant de direction

Programme

21h Photoshop initiation

Présentation

Graphisme

Graphisme bitmap et graphisme vectoriel

Les modes de couleurs (niveaux de gris, CMJN, RVB...) le mode bichromie

Les images

Ouvrir, enregistrer une image dans photoshop
Cadrer une image

Modifier la résolution et la taille, taille de la zone de travail

Les outils

Les calques

Les différents calques et leurs propriétés
Option de fusion

Le texte

Colorimétrie

Détramage
Calibration des couleurs
Niveaux et courbes
Luminosité et contraste

Les filtres

Les masques et les couches

21h Illustrator initiation

Interface

Les outils et les palettes, l'automatisation de travail
Gestion de l'affichage, le format du document

Les techniques de dessin

Le dessin libre ou avec un modèle
Dessin de formes et de lignes
Le dessin avec les symboles

Gestion des dessins

Gestion des calques
Travailler sur un calque

Les tracés

Couleurs

Les couleurs
Motifs de fond, dégradés, contours des tracés

Aspect et masques

Les attributs et les styles d'aspect
Les effets, les transparences, les masques

Objets pixellisés

Création d'images bitmap, traitements des images

21h Indesign initiation

Construction d'un document

Format

Préparation et utilisation des maquettes
Gestion des pages

Foliotage

Utilisation des calques

Les blocs

Blocs image, blocs texte
Grouper des objets, gérer les plans
Déplacer, dupliquer, diviser, fusionner et aligner des blocs

Traitement de texte

Les blocs textes
Chaînage des blocs
Typographie et format des paragraphes
Tabulations

Images

Format de fichiers images
Importer, cadrer, détourer et habiller des images

Les attributs graphiques

Définir et séparer les couleurs
Utiliser les couleurs pour le fond, le contour et le contenu des blocs

14h Newsletter

Mettre en place une stratégie Newsletter

Concevoir sa newsletter : typo et structure
Définir les objectifs de sa newsletter
Newsletter promotionnelle et newsletter éditoriale

Constituer sa base de données

Rédiger sa newsletter

Stratégie éditoriale et outils journalistiques
Charte graphique et rubriques

Améliorer l'efficacité de sa newsletter

Fréquence et volume des envois
Période des envois

Optimiser les coûts et mesurer le retour sur investissement

Routage
Prestataires et budget
Indicateurs et ratios de performance
Faire un tableau de bord

21h Wordpress initiation

Installer et paramétrer WordPress

Installer l'environnement de travail WordPress
Effectuer les paramétrages de base
Effectuer les mises à jour

Gérer les pages et créer un article

Créer une page à partir d'un thème
Écrire et paramétrer un article
Travailler sur les fichiers personnalisables
Créer un thème personnalisé

Structurer et composer un thème WordPress
Réaliser la maquette graphique du thème
Ajouter un thème dans WordPress

Mettre en page un thème personnalisé

Installer des plugins

Chercher un plugin et l'installer
Composition et validité d'un plugin

7h Créer et animer son compte Facebook

Présentation de Facebook

Comprendre le rôle de Facebook sur les réseaux sociaux

Analyser l'intérêt du réseau social Facebook par

rapport à son activité, à sa cible, à ses objectifs
Mesurer le potentiel commercial et relationnel de Facebook

Intégrer les enjeux de la e-réputation

Différencier le profil et la page, les créer

Faire la différence entre un profil et une page Facebook

Créer un profil et intégrer toutes les informations pour se mettre en valeur

Savoir pourquoi et pour qui créer un profil
Faire la différence entre profil personnel et profil

professionnel

Paramétrer et administrer sa page (sélectionner une catégorie de page, créer une description, etc...)

Remplir sa page : insérer un logo, une photo de couverture et présenter son entreprise
Définir les paramètres de confidentialité et intégrer les différences entre profil et page

Publier du contenu

Publier du contenu : comment et quand les publier ? à quel rythme ? qui peut les publier ?
Savoir quel type de contenu publier (informatif, authentique, réponses aux problématiques...)
Connaître les différents formats de posts (statut, images, vidéos, storys, etc...)

Comprendre les règles de diffusion des posts
Savoir programmer la diffusion de posts

Créer une offre commerciale ou un événement
Générer de l'engagement sur vos posts

Recruter ses « fans »

Inviter vos amis, les utilisateurs engagés à aimer votre page Facebook, inviter vos clients à suivre votre page Facebook

Animer sa communauté pour accroître son

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION
VAE



Assistant de direction

Programme

nombre de fans ou de suiveurs pour gagner en visibilité
Connaître les habitudes de sa communauté pour lui apporter la bonne info au bon moment
Fidéliser son audience et développer l'interaction
Générer du trafic vers son site internet et/ou son blog
Attirer les visiteurs de votre site web

7h Créer et animer son compte Instagram Présentation d'Instagram

Cartographie des réseaux sociaux
Quelques chiffres sur Instagram
Fonctionnement d'Instagram
Pourquoi communiquer sur Instagram
Forces et faiblesses
Les cibles visées sur Instagram
Les formats de publication
Instagram
Création du compte et conversion profil professionnel
Optimiser son compte Instagram
Créer et publier du contenu Instagram pertinent en fonction de son secteur d'activité
Gérer les commentaires négatifs
Les différentes techniques pour gagner des abonnés
Produire des visuels attractifs en respectant les contraintes imposées par Instagram
Mesurer les performances de ses actions sur Instagram
Les différents types de stories
Personnaliser le contenu des stories
Diffuser ses stories
Les stories à la une
Mesurer les performances des stories
Instagram

7h Créer et animer son compte LinkedIn Présentation de LinkedIn

Quelques chiffres sur LinkedIn
Le fonctionnement de LinkedIn
L'intérêt de LinkedIn
Créer et développer votre profil LinkedIn
Créer son profil LinkedIn
Compléter ses informations de profil, parcours, expériences, photo et titre de profil
Régler ses paramètres de confidentialité
Actualiser sa photo de profil
Ajouter une bannière au profil
Rédiger une introduction, un résumé pertinent sur votre profil
Solliciter des recommandations
Organiser la présence de votre entreprise et de vos équipes
Créer et administrer une page entreprise
Présenter son entreprise sur LinkedIn
Les différents formats de publication
Créer des publications représentant l'image de l'entreprise

Employer les bonnes pratiques pour communiquer avec son réseau
Générer des leads

21h Communication événementielle (9)*

Les principes
Définition et périmètre de la communication
Préparer un évènement
Identifier et gérer les contraintes matérielles
Déterminer un budget
Choisir un lieu, un moment en fonction d'une période, d'une opportunité
Choisir ses intervenants
Réussir sa communication autour de la manifestation
Évaluer l'évènement
Mesurer les retombées en terme d'image, en terme commercial
Consolider sa base de données en vue d'une suite
Valoriser l'évènement en interne et en externe

140h Anglais (5, 6)*

Présentation
Se présenter, interpeller
Utiliser les formules de politesse
Questionner, mise en situation
Vocabulaire
Le vocabulaire usuel, les lacunes
Emploi d'un langage typique
Critique d'aspect visuel
Utiliser les comparatifs
Lecture, écriture des nombres
Les adjectifs, les articles, les quantificateurs, les possessifs
Conjugaison
Utiliser les deux temps présents
Utiliser le passé
Vérification de l'emploi du futur : promesses, engagements
Consolidation et rappels
Développer une expression écrite fluide
Rédiger des documents professionnels plus élaborés
Enrichir son vocabulaire sur des thématiques

14h Réglementation & sécurité (4, 5, 6, 7, 11)*

7h Réglementation générale sur la protection des données

Comprendre le RGPD
Objectif et périmètre du RGPD
Les entreprises et les types de données concernés
Les enjeux et les impacts pour l'entreprise
Les impacts sur le système d'information
Les principes de protection des données
Cadre juridique du RGPD
Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen
Les nouveaux droits pour les personnes concernées
Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
Se mettre en conformité

7h Cyber sécurité

Les menaces et les risques
Qu'est-ce la sécurité informatique ?
Comment une négligence peut-elle créer une catastrophe ?
Les réseaux d'entreprise (locaux, distants, Internet), sans fil, WIFI, Bluetooth
Les applications à risques :
Web, messagerie...
La sociologie des pirates
Comprendre les enjeux de la cybersécurité
La sécurité du poste de travail
Gestion des données sensibles
La problématique des ordinateurs portables
Ports USB : Comment les désactiver ?
Les différentes menaces sur le poste client
Comprendre ce qu'est un code malveillant
Les stratégies de sauvegardes
Le Cloud : présentation, bonnes pratiques
Comment gérer les failles de sécurité ?
Anti virus et firewall
Contrôles d'accès : authentification et autorisation
Identifier les menaces liées à l'utilisation d'Internet

14h CRM gestion de la relation client (4)*

Equipe de vente
Configurer et organiser votre réseau de ventes
Gérer les vendeurs
Créer un nouveau vendeur
Comment motiver et récompenser mes commerciaux
Générer des prospects
Créer un contact dans Odoo CRM
Importer des contacts dans le CRM

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Assistant de direction

Programme

Générer des prospects à partir des e-mails entrants
Gérer les prospects
Automatiser l'assignation de contacts à des équipes de vente ou à des vendeurs spécifiques
Assurer un suivi efficace
Reporting
Analyser les performances commerciales de votre équipe
Obtenir des rapports personnalisés
Actualiser ses tableaux de bord des ventes
Calendrier
Synchroniser votre agenda Odoo avec Google Agenda

21h **Analyse des performances commerciales (2)***

Mettre en place ses outils de pilotage

Le tableau de bord commercial et ses indicateurs

Repérer les étapes qui génèrent le résultat

Prospection

Qualification

Elaboration de l'offre

Négociation

Identifier les facteurs clés de succès

Les indicateurs et ratios d'activité

Le pilotage d'activité commerciale autour du processus de vente

Identifier les indicateurs les plus pertinents

Activité : CA, marge, satisfaction client...

Actions commerciales : mailings, e-mailings, salons, campagnes d'appels, promotions...

Performance des équipes : les ratios, la productivité commerciale...

Analyser les chiffres : la méthode des écarts, indicateurs...

Motiver et challenger ses équipes

Communiquer les chiffres et partager

l'information pour progresser

Piloter objectifs et réalisations avec le tableau de bord commercial

7h **Gestion des approvisionnements (1)***

Gestion des stocks de fourniture

Choisir un fournisseur

Négocier les tarifs

35h **Préparation à l'examen**

(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)*

Préparation du dossier professionnel 28h

Mise en place d'une activité professionnelle

Description des opérations

Mise en place des moyens

Réalisation des tâches

Préparation de la documentation

Evaluations 7h

Mise en situation écrite

Préparation orale

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Assistant de direction

Programme

*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'actions
suivantes :

ACTIONS DE FORMATION
VAE

