

# Préparer un bloc de compétences du Titre professionnel Assistant de direction **GÉRER LE TRAITEMENT, L'ORGANISATION ET LE PARTAGE DE L'INFORMATION**

## **OBJECTIF :**

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

## **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 :**

602h en centre / 175h en stage entreprise / 03h20 examen

V23.1

Maj 03-23

RNCP34143BC02



**Lieu :**

Espace Emeraude 33150 CENON

Secrétariat

## **Objectifs de compétences professionnelles\* :**

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

## **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
- Logiciels de gestion et bureautique
- Imprimante laser couleur
- Vidéo projecteur
- Tableaux
- Supports de cours

# Préparer un bloc de compétences

## GÉRER LE TRAITEMENT, L'ORGANISATION ET LE PARTAGE DE L'INFORMATION



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
- Certificat de compétences 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 : Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information
- Code RNCP : 34143BC02
- 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 : NON

### Examen :

- Mise en situation professionnelle écrite 02h30
- Mise en situation orale 30 mn
- Entretien technique 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
- Taux relatif au Titre professionnel Assistant de direction

# Assistant de direction

## Programme

### 70h **Communication écrite** (4, 5, 6)\*

#### 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 : caractéristiques

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...

### 42h **Communication orale** (4, 6, 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 **Organisation**

(4, 5, 6, 7)\*

#### 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

### 35h **Techniques et méthodes**

(4, 5, 7, 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

#### 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

### 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

### 140h **Bureautique**

(4, 5, 6, 7, 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

#### 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 **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...  
Conservé 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

\*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

### 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, 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

### 35h Optimiser le fonctionnement d'une unité

**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

### 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)\*

#### 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  
Générer des prospects à partir des e-mails entrants  
Gérer les prospects  
Automatisez 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

\*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 Communiquer via les réseaux sociaux (5)\*

#### 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 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

### 35h Préparation à l'examen

(4,5,6,7)\*

#### 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.