

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 : 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...

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...
Conservier 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.