

# Préparer un titre professionnel

## SECRÉTAIRE ASSISTANT



V23.1

Maj 03-23

RNCP36804

### OBJECTIF :

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

### PRÉREQUIS :

Etre titulaire d'un niveau 3 ou équivalent ou justifier d'une expérience significative ou valider les tests d'entrée en français et mathématiques.

### DURÉE :

875 h en centre / 245 h en stage entreprise / 5h examen

Lieu :

Espace Emeraude 33150 CENON

Secrétariat / Assistanat

### Objectifs de compétences professionnelles\* :

1. Produire des documents professionnels courants
2. Communiquer des informations par écrit
3. Assurer la traçabilité et la conservation des informations
4. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
5. Planifier et organiser les activités de l'équipe
6. Assurer l'administration des achats et des ventes
7. Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes
8. Elaborer et actualiser des tableaux de suivis de l'activité commerciale
9. Assurer le suivi administratif courant du personnel

### 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 titre professionnel

## SECRÉTAIRE ASSISTANT



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 - Secrétaire assistant
- Code RNCP : 36804
- Nom du certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion
- Date d'enregistrement de la certification : 13/07/2022
- Niveau de qualification : 4 (bac)
- Validation partielle :
  - CCP1 - Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
  - CCP2 - Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

### Examen :

- Mise en situation professionnelle 4h20 dont mise en situation écrite 4h et mise en situation orale 20 mn
- Entretien technique 25 mn
- Entretien final 15 mn

### Type d'emplois accessibles :

- Secrétaire
- Secrétaire administratif
- Secrétaire polyvalent
- Assistant administratif
- Assistant d'équipe
- Assistant d'entreprise

### Statistiques France Compétences 2016 :

- Taux d'insertion global à 6 mois : 53%
- Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 42%

# Secrétaire assistant

## Programme

### 84h **Communication écrite**

**(1, 2, 4, 7, 9)\***

#### 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 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

#### 14h Rédiger un compte rendu

Se préparer à recevoir l'information  
S'informer et se documenter  
Mise en condition intellectuelle et matérielle  
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

#### 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...

#### 14h Mieux communiquer par e-mail

Définir son objectif de communication  
Apprendre à se mettre à la place du destinataire  
Savoir déployer les moyens pour que le mail soit lu  
Proposer un titre attrayant et définir un contenu synthétique  
L'intention du message : informer ? Faire agir ?  
Réclamer ? Remercier ?  
Structurer ses messages  
Organiser ses idées en plan  
Apprendre à placer son sujet en perspective  
Opter pour la bonne argumentation  
Construire des paragraphes courts  
Adopter un style pertinent  
Gérer sa messagerie

### 28h **Communication orale**

**(4, 5, 7, 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'entreprise, fiches de saisie  
Personnaliser le contact  
Développer une attitude de service

#### 14h Mieux communiquer à l'oral

Bilan  
Faire le point sur son comportement à l'oral  
Déterminer 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 interlocuteur  
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

### 35h **Organisation**

**(1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, CT)\***

#### 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

\*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.

# Secrétaire assistant

## Programme

### 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

### 63h Techniques et méthodes (2, 3, 8, 9, CT)\*

#### 7h Classement et archivage

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 présentation des résultats

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  
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 Organiser une veille

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

#### 7h Gestion des approvisionnements

Gestion des stocks de fourniture  
Choisir un fournisseur  
Négocier les tarifs

### 42h Relation client (6, 7)\*

#### 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 réclamations

Transformer une plainte en opportunité pour l'entreprise  
Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits  
Écouter et prendre en compte le mécontentement  
Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation  
Adopter les comportements efficaces  
Repérer les comportements inefficaces  
S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité  
Proposer une solution immédiate ou différée  
Argumenter et négocier une solution satisfaisante  
S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation  
Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise  
Obtenir l'accord du client  
Restaurer un climat de confiance  
Optimiser la qualité des réponses  
Confirmer par mail ou par téléphone votre engagement  
Maîtriser le style et la structure d'une réponse aux réclamations  
Personnaliser chaque réponse

#### 14h S'affirmer dans la relation client

Bilan et autodiagnostic  
Affirmation de soi et relation clients  
Mise en situation

\*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.

# Secrétaire assistant

## Programme

280h

### Bureautique

(1,2,3,5,7,8,9,CT)\*

#### 14h Windows

Gestion de l'environnement  
Fonctionnalités de l'environnement  
Création de dossier, sous dossiers  
Organisation des fichiers  
Recherches  
Mise à jour et sécurité

#### 35h Maîtrise du clavier et frappe rapide

Le poste de travail  
Aménagement du poste de travail  
Installation au poste de travail  
Apprentissage du clavier alphabétique et numérique  
Positionner correctement vos doigts  
Mémoriser le clavier  
Développer la souplesse et la flexibilité de vos doigts  
Saisir avec les 10 doigts : frappe dite à l'aveugle  
Connaître les raccourcis claviers et les codes ASCII  
Gagner en vitesse  
Révision des normes de ponctuation et de typographies  
Les majuscules  
La ponctuation et la double ponctuation  
La mise en page  
La mise en forme  
La typographie  
Évaluations régulières  
Dictée entre 15 et 20 mots/mn

#### 35h 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 fonctions  
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)

#### 7h Excel fonctions

Maîtriser les fonctions  
Nommer une cellule, une formule  
Les fonctions dates : AUJOURD'HUI, ANNEE, MOIS, JOUR...  
Les fonctions mathématiques : SOMME, SOMME.SI, ENT, NB.SI, ARRondi  
Les fonctions logiques : SI, ET, OU  
Les fonctions texte : DROITE, GAUCHE, NBCAR, STXT, CONCATENET...  
Les fonctions de recherche : RECHERCHEV ou RECHERCHEH  
Les fonctions statistiques : MAX, MIN, RANG...  
Les fonctions financières : VPM, TAUX...  
Les outils d'analyse audit  
Afficher / masquer la barre d'outils Audit de formules  
Effectuer le suivi des relations entre les formules et les cellules  
Rechercher des erreurs et les données non valides  
Utiliser les outils d'évaluation de formules  
Protection  
Protéger des feuilles et des classeurs  
Créer un mot de passe  
Protéger des formules

#### 7h Excel graphiques

Les graphiques  
Création et déplacement d'un graphique  
Gestion d'un graphique  
Sélection d'éléments d'un graphique  
Ajout et suppression d'éléments  
Mise en forme des éléments du graphique  
Modification des éléments texte du graphique  
Légende et zone de traçage  
Modification des étiquettes de données  
Séries de données et axes d'un graphique  
Gestion des séries  
Les options des types de graphiques  
Gestion des modèles de graphique

Création d'un graphique de type carte 2D  
Création de graphiques sparkline  
Gestion de graphiques sparkline  
Impression et mise en page d'un graphique

#### 14h Excel tableaux croisés dynamiques

Créer un tableau croisé dynamique  
Objectif du tableau croisé dynamique  
Les différentes étapes de création  
Manipulation et mise en forme d'un tableau croisé dynamique  
Trier un champ  
Grouper un champ  
Déplacer un champ / élément  
Modifier le format numérique  
Modifier le nom d'un champ  
Ajouter / supprimer un champ de données, de ligne, de colonne ou de page  
Masquer des données de ligne ou de colonne  
Options d'un tableau croisé dynamique  
Découvrir les options du tableau croisé  
Ajouter ou supprimer un filtre de rapport  
Croiser un rapport  
Totaux et sous-totaux  
Ajouter ou supprimer des sous-totaux  
Les fonctions de synthèse  
Modifier des formules  
Créer, modifier, supprimer un champ calculé  
Afficher la liste des formules  
Définir les paramètres de champs calculés  
Mises en forme  
Appliquer un style de tableau croisé dynamique  
Appliquer une mise en forme conditionnelle  
Groupement et dissociation  
Grouper des éléments dans un champ dynamique  
Grouper des valeurs numériques et des dates  
Dissocier un groupe  
Renommer un élément  
Actualisation des données du tableau croisé dynamique  
Actualiser le tableau croisé après ajout ou modification de données  
Extraire les données d'un tableau croisé dynamique  
Les graphiques croisés dynamiques  
Créer et gérer des graphiques de Tableaux croisés dynamiques

\*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.

# Secrétaire assistant

## Programme

### 21h Excel Tableaux de bord

Comprendre le rôle du tableau de bord  
Sélectionner les axes de progrès  
Fixer les objectifs et sélectionner les indicateurs  
Organiser son tableau de bord  
Savoir créer des indicateurs d'alerte  
Savoir utiliser la mise en forme conditionnelle  
Savoir maîtriser les graphiques  
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

### 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

Concepts  
Premiers pas  
Navigation  
Paramétrages  
Téléchargements  
Sécurité

### 35h Access

Technique de base  
Conception de base de données clients  
Table, saisie des données  
Requêtes  
Interrogation de la base de données  
Formulaire

### 7h Outils collaboratifs

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

### 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**  
**Créer / Ouvrir un projet**  
Création d'un plan projet, éléments du projet.  
Planification  
Décomposer un projet en tâches et phases  
Ordonner 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

## 70h Gestion administrative des Ressources Humaines (9)\*

### 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

### Gestion des événements de carrière

Le pilotage des registres obligatoires  
La gestion de la lutte contre l'absentéisme  
L'application de l'arbre des causes  
La gestion des événements exceptionnels  
Maladie, accident, invalidité et décès  
Introduction à la notion de contrat

### Information et communication en entreprise

Le règlement intérieur : définition, principes et méthodologie de rédaction  
Les sources d'information et le pouvoir de l'information en entreprise  
L'affichage et documents obligatoires  
Méthodologie de création du plan de communication interne  
Introduction à la veille sociale et à la collecte des informations officielles

### Droit du travail 35h

**Introduction au droit du travail**  
Évolutions et sources du droit du travail  
Contrôle du droit et contentieux de la relation de travail  
**Aspects individuels du droit du travail**  
La formation et l'exécution du contrat de travail  
La diversité des contrats de travail  
L'évolution du contrat de travail  
Le temps de travail  
La rémunération du salarié  
La formation du salarié  
Les pouvoirs de l'employeur et les libertés des salariés  
Les pouvoirs de l'employeur et la protection de la santé des salariés  
La rupture du contrat de travail  
**Aspects collectifs du droit du travail**  
La représentation collective  
Le temps de délégation des représentants du personnel  
La négociation collective  
L'association des salariés aux performances de l'entreprise  
Les conflits collectifs  
**Protection sociale**  
Le droit de la protection sociale  
Le contrôle et le contentieux social  
Le régime général de la sécurité sociale  
La protection contre le chômage  
La protection sociale complémentaire  
Les autres régimes de protection sociale

### Actualités sociales 14h

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**

\*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.

# Secrétaire assistant

## Programme

### 105h **Anglais (4)\***

#### **Présentation**

Se présenter, interpellier  
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  
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

### 112h **Administration des ventes (6, 7, 8)\***

#### **7h Découverte Client**

##### **Maîtriser les techniques de questionnement**

Questions ouvertes / Questions fermées  
Questions alternatives / Questions subjectives  
Prendre des notes

##### **Mener l'entretien**

Savoir relancer le dialogue  
Savoir rester silencieux  
Identifier et analyser les besoins exprimés  
Les erreurs à éviter

#### **35h Gestion commerciale**

##### **Les documents commerciaux**

Les règles juridiques sur la présentation des documents commerciaux  
Bon de commande, devis, contrat de service, bon de livraison, facture, facture pro format, bon de livraison, avoir, relevés de facture  
Les conditions générales de vente  
Les réductions commerciales et financières  
Les frais de port

Les contraintes légales et réglementaires  
Organisation des rythmes d'établissement et de traitement des documents commerciaux

##### **Les offres de financement au client**

Notions (compte courant, gestion des excédents de trésorerie, autres services)  
Le financement de l'activité (escompte, découvert, affacturage...)  
Le financement externe des investissements

##### **Dématérialisation de la facturation (plateforme, Chorus...)**

#### **14h Droit commercial**

Les grandes règles du droit commercial  
Le contrat : l'achat, la vente, les conditions de validité

Les principales notions du droit des contrats et des obligations : obligation de résultat, moyen, de faire...

Qui a le pouvoir de signer quoi ?

Les vices cachés, les clauses limitatives de responsabilité, les clauses résolutoires...  
Les conditions générales de vente et d'achat, la loi LME, les documents contractuels  
Comment se prémunir en cas de litige  
L'organisation judiciaire commerciale  
Le droit de la consommation et du consommateur

Les obligations du commercial et du vendeur  
La législation protégeant le consommateur  
Crédit à la consommation

Offre préalable

Droit et délai de rétractation

Abus de faiblesse

Les clauses abusives

Le refus de vente

Les problèmes spécifiques de la livraison  
Responsabilités du fabricant et du distributeur  
Les différents recours du consommateur  
Le droit de la concurrence et des contrats  
Les tendances de la jurisprudence et panorama de la législation

#### **21h Sage Gestion commerciale**

Prise en main du logiciel  
Création de la société, des articles, des fiches de stocks, des fiches clients  
Mise en place des dépôts  
Élaboration des tarifs

##### **Documents des ventes**

Saisie d'un bon de commande client, bon de livraison, facturation  
Documents des achats  
Préparation de commandes

Bon de commande fournisseur, bon de livraison, réapprovisionnement

##### **Documents des stocks**

Mouvements d'entrées / sorties  
Virement de dépôt à dépôt  
Gestion des abonnements  
Saisie des règlements clients  
Gestion des écarts de règlements  
Édition des documents

#### **14h Impayés relance par téléphone**

Communiquer et développer une écoute active  
Faire passer le message : voix, mots, temps  
Se faire entendre : le ton, la convivialité, la construction de l'argumentaire  
La reformulation pour faire progresser l'entretien

La préparation de la relance téléphonique

La préparation avant l'appel  
Le circuit de paiement de ses clients  
L'identification des causes du retard : savoir adapter son discours en fonction des causes  
L'adaptation du discours aux différents profils payeurs

Les barrages et les objections  
Comment toucher le client « toujours absent » ?  
Les excuses du client

Comment répondre à chaque objection client par un argumentaire préétabli ?

Faire valoir les arguments juridiques

Répondre au client agressif

Impliquer le client dans la recherche de la solution

La conclusion de l'accord, l'engagement du client, la validation

Assurer le suivi...

De l'intention de payer au règlement définitif

Déjouer les embûches créées par le client

Utiliser intelligemment un agenda de relance

Utiliser ses alliés dans le recouvrement

#### **7h Gestion des avis clients**

Stratégie pour gérer les avis clients  
Les sources : Google, Facebook, plateformes d'avis...

Les bonnes pratiques

Mise en place d'un dispositif de veille

Les outils

Réponse aux avis

Réagir aux avis : justifiés ou non, positifs ou négatifs

Utiliser son droit de réponse

Structurer sa réponse

Concilier satisfaction de l'internaute et intérêt de l'entreprise

#### **14h Calculs commerciaux et statistiques**

**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**

\*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.

# Secrétaire assistant

## Programme

### 14h **Réglementation et**

#### **sécurité (2, 3)\***

##### **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

### 42h **Préparation à l'examen**

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

##### **Dossier professionnel**

Mise en place d'une activité professionnelle

Description des opérations

Mise en place des moyens

Réalisation des tâches

Préparation de la documentation

Entraînement à la présentation

##### **Evaluations et préparation à l'examen**

\*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.