

# Préparer un bloc de compétences du Titre professionnel Secrétaire Assistant TRAITER LES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES LIÉES À LA GESTION COMMERCIALE ET AUX RESSOURCES HUMAINES



V23.1  
Maj 03-23  
RNCP36804BC02

## **OBJECTIF :**

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

## **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 :**

539 h en centre / 140 h en stage entreprise / 3h20 examen

**Lieu :**

Espace Emeraude 33150 CENON

Secrétariat / Assistanat

## Objectifs de compétences professionnelles\* :

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 bloc de compétence

## TRAITER LES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES LIÉES À LA GESTION COMMERCIALE ET AUX RESSOURCES HUMAINES



### 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 : Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines
- Code RNCP : 36804BC02
- 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 : NON

### Examen :

- Mise en situation professionnelle 3h00
- Entretien technique 20 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%
- Taux relatif au Titre professionnel Secrétaire Assistant

# Secrétaire assistant

## Programme

### 21h Communication écrite

(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 Communication orale

(7, 9, CT)\*

#### 14h Mieux communiquer à l'oral

Bilan  
Faire le point sur son comportement à l'oral  
Déteeter 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

### 14h Organisation

(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

### 14h Techniques et méthodes

(8, 9, CT)\*

#### 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

#### 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 associée au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»  
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

# Secrétaire assistant

## Programme

217h

### Bureautique

(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 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

#### 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 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

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

# Secrétaire assistant

## Programme

### 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

## 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 7h

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 7h

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 social 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

## 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  
Pratiquer la reformulation

#### 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

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

\*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 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  
Calculer et exploiter des quantiles

## 35h Préparation à l'examen

(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 associée au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»  
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.