

PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé de la Formation : Secrétaire/Assistante Administrative

Objectif de la formation : comprendre les nouvelles exigences « métier » et acquérir les compétences indispensables au secrétariat d'aujourd'hui

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✚ Prendre des notes efficacement
- ✚ Accueillir et renseigner les personnes au téléphone ou physiquement
- ✚ Classer et archiver tous types de documents
- ✚ Rédiger des courriers et des mails efficacement

Programme détaillé :

1) Module 1 : comprendre le rôle d'une secrétaire assistante

- a) Les différents domaines de compétences
- b) Les bases d'une organisation efficace
- c) Le comportement positif

2) Module 2 : la prise de note efficace

- a) Supports de prise de note adaptés
- b) Création d'un compte-rendu
- c) Entraînement au téléphone, en face à face

3) Module 3 : accueil téléphonique et physique

- a) La 1^{ère} impression
- b) Etapes d'une conversation téléphonique
- c) L'écoute active

4) Module 4 : le classement

- a) Critères du bien classer
- b) Classement documents papiers et électroniques
- c) Organisation du classement
- d) L'archivage

5) Module 5 : la rédaction des courriers et des mails

- a) Formulation des objectifs
- b) Lisibilité du contenu
- c) Gestion des signatures

6) Evaluation des compétences acquises



FACILACLIKER

Espace Ô31 – 31 route de Paris 31140 AUCAMVILLE

☎: 06 61 69 61 70 – ✉: corinne@facilacliker.com

🌐 www.facilacliker.fr

Public concerné :

Tout public débutant.

Caractéristiques et Modalités :

- ❖ Formateur : Corinne VERRILLI MIRC
- ❖ Formation en face-à-face ou en collectif (maxi 10 personnes)
- ❖ 35 heures de formation sur cinq journées soit une journée par semaine sur 5 semaines
- ❖ Pré-requis : le client dispose de son ordinateur personnel
- ❖ Lieu :
 - En face à face : au domicile du client ou sur son lieu de travail. Le client s'engage à mettre à disposition une pièce adaptée à la formation avec un ordinateur ayant un accès à Internet.
 - En collectif : à la salle de formation de l'espace de coworking Ô31 à Aucamville (31 route de Paris) ou à une salle extérieure prévue à cet effet.

Moyens pédagogiques et techniques :

Le stagiaire reçoit un tutoriel sur les différentes méthodes abordées.

Le stagiaire travaille sur son propre ordinateur portable.

Suivi et évaluation :

- ❖ Suivi avec une feuille d'émargement et une attestation d'acquisition des compétences
- ❖ Evaluation de la satisfaction du stagiaire par une enquête de satisfaction

Moyens prévus pour le suivi de l'exécution et des résultats :

Le formateur alterne explication théorique et mise en pratique de chaque consigne. Il vérifie la bonne exécution auprès du(es) stagiaire(s) et redonne l'explication si nécessaire. Il corrige les erreurs de manipulation du(es) stagiaire(s) si nécessaire.

A la fin de la formation, le formateur évalue la formation en regardant les résultats obtenus du(es) stagiaire(s) et vérifie les compétences acquises ainsi que celles à retravailler.