

## OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Préparer et suivre des dossiers clients
- Concevoir, présenter et diffuser des documents : mails, courriers, tableaux, comptes-rendus, graphiques...
- Accueillir les visiteurs/clients
- Gérer la prise de rendez-vous, organiser les réunions et déplacements
- Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
- Traiter toutes les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines
- Être employable à l'issue de la formation

POE\_AS

## 399h de formation – 12 semaines

### Prérequis et accessibilité

Être demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi.

Niveau 1<sup>ère</sup>/ Terminale ou équivalent.

Maîtrise de la langue française et des règles de calculs de base. Bonne expression orale et écrite, aisance relationnelle, sens de la relation client, posture professionnelle positive, motivation.

Des capacités d'écoute, de gestion des conflits, des compétences en matière d'accueil du public et la maîtrise d'outils bureautiques sont des prérequis utiles à cette formation.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

### Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée par des formateurs professionnels du milieu de l'assistanat, qui s'articule autour d'apports théoriques, de la mise en œuvre de ces apports via la réalisation de projets fil rouge et des modules de TRE.

En présentiel : salle équipée de matériel pédagogique

(vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques à disposition).

En distanciel : outils de visioconférence (Teams) ; plateformes

d'apprentissage ENI learning, espace en ligne et drive dédié à la formation et aux supports. Ateliers d'accompagnement à l'emploi.

Livret de suivi individuel pour chaque apprenant.



### LIEU DE FORMATION

Modula Formation (La Rochelle)  
ou à distance si besoin



### ADMISSION

Réunion d'information collective  
Dossier de candidature  
Entretien de motivation



### MODALITES D'ÉVALUATION

Titre professionnel Secrétaire Assistant  
(niveau Bac) délivré par l'État

En partenariat avec



### Débouchés et suite de parcours :

- Secrétaire-assistant, Secrétaire administratif, secrétaire polyvalent, Assistant administratif, Assistant d'équipe, Assistant d'entreprise
- Suite de parcours en alternance sur le Titre professionnel « Assistant de Direction »

[www.modula-formation.com](http://www.modula-formation.com)

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

[contact@modula-formation.com](mailto:contact@modula-formation.com)

7, avenue  
Raymond Manaud  
33520 BRUGES

## ASSISTER UNE EQUIPE DANS LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS ET L'ORGANISATION DES ACTIVITES

15 JOURS - 105H

## TRAITER LES OPERATIONS ADMINISTRATIVES LIEES A LA GESTION COMMERCIALE ET AUX RESSOURCES HUMAINES

19 JOURS - 133H

## COMPETENCES TRANSVERSES

9 JOURS - 63H

## IMMERSION PROFESSIONNELLE

10 JOURS - 70H

## PREPARATION ET EXAMEN

4 JOURS - 28H

### Produire des documents professionnels courants à l'aide des outils bureautiques

- Produire des documents professionnels courants en autonomie à l'aide :
  - D'un logiciel de traitement de texte
  - D'un logiciel de PréAO
  - D'un tableur

### Assurer la communication écrite des informations

- Prendre des notes et les exploiter
- Rédiger des écrits professionnels
- Rédiger des mails simples en anglais
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Assurer la communication écrite des informations en autonomie

### Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

- Accueillir et orienter un visiteur
- Traiter les flux d'appels multicanaux (téléphone, chat, visio-conférence, etc.)
- Prendre en note et retranscrire les noms et numéros de téléphone

### Planifier et organiser les activités de l'équipe

- Gérer son temps et ses priorités
- Planifier les activités d'une équipe
- Organiser des réunions et des déplacements
- Participer à l'élaboration d'un budget
- Planifier et organiser les activités de l'équipe en autonomie

### Assurer l'administration des achats et des ventes

- Savoir utiliser le logiciel MEG : appréhender les fonctionnalités de l'outil pour la gestion commerciale de l'entreprise, traiter les opérations administratives des achats et des ventes.

### Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

- Repérer et analyser les demandes des différents interlocuteurs de l'entreprise
- Être en capacité à proposer la solution la plus appropriée à la demande
- Maîtriser les techniques de traitement des mécontentements : module de communication positive et entraînement aux réclamations le plus courantes.

### Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

- Maîtriser les fonctionnalités du logiciel Excel pour concevoir et mettre à jour des reporting de suivi de l'activité commerciale
- Utiliser le logiciel .ppt pour avoir la capacité de présenter des données chiffrées de l'activité commerciale
- Assurer l'administration des opérations de gestion commerciale en autonomie

### Assurer le suivi administratif courant du personnel

- Effectuer les formalités d'embauche ou de départ d'un salarié
- Tenir à jour les dossiers du personnel
- Répondre aux demandes d'informations courantes en matière de droit du travail

### Communication et postures professionnelles

- Le schéma et les bases de la communication
- Les principes d'une communication réussie
- Travailler en équipe de manière bienveillante
- Adopter des comportements adaptés et comprendre les enjeux et les défis de l'entreprise

### Mettre en place une recherche active et efficace pour trouver un emploi et être confiant en tant que candidat

- Ateliers refonte des CV + lettres de motivation
- Atelier Recherche d'Emploi
- Entretien d'embauche : mise en situation

### S'approprier les outils Bureau de courants

- Modules Word, Excel et Outlook

### Objectif retour à l'emploi avec le PARE

- Séances de coaching
- Accompagnement individuel appuyé et formalisé par le PARE, Plan d'Action de Retour à l'Emploi pour optimiser le repositionnement professionnel des bénéficiaires

- Mettre en pratique l'ensemble des apports théoriques acquis en formation
- Augmenter son employabilité en effectuant une immersion professionnelle

A la fin de ce parcours de formation, le stagiaire en formation passe l'examen au titre professionnel de niveau 4 de Secrétaire Assistant.

#### Passage de l'examen

- Mises en situation professionnelles
- Mise en situation écrite et mise en situation orale
- Entretien final technique devant le jury

Des qualifications partielles, sous la forme des certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues :

**CCP - Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités**

**CCP - Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines**

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

- Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
- Certification enregistrée le 01/03/2023 (valide 2 ans)

