



## TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4

# SECRÉTAIRE ASSISTANT

## DURÉE

Durée ajustable en fonction des profils intéressés par ce parcours

## PUBLIC

Tout public

## MODALITÉS

Présentiel et distanciel

## DIPLÔME / TITRE VISÉ

Titre professionnel de niveau 4 (BAC/BAC PRO) de Secrétaire Assistant

## PRÉ-REQUIS

- Niveau Première ou équivalent
- Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française
- Maîtrise des règles de calculs de base
- Expression orale soignée

## OBJECTIFS

- Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
- Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciales et aux ressources humaines

## MODULE 1: LES TRAVAUX COURANTS DE SECRÉTARIAT ET ASSISTANAT

### Produire des documents professionnels courants

Saisir et présenter des documents professionnels courants  
Respecter les consignes, les chartes graphiques, les règles orthographiques et grammaticales...

Respecter les délais

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Outils bureautiques (logiciels, messagerie, internet)

Le vocabulaire technique du secteur d'activité

Les règles de confidentialité

...

### Communiquer les informations par écrit

Consulter des sources d'informations identifiées

Rechercher, sélectionner, exploiter des informations

Restituer le résultat de ses recherches sous la forme adaptée

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Outils de recherche d'information et de communication

Sécurité informatique et protection de données numériques

...

### Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Concevoir et mettre en oeuvre un plan de classement

Organiser de façon ergonomique classement et archivage

Veiller à la sécurité et à la confidentialité des informations

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Les typologies de classement

Les fichiers numériques

Règles juridiques de conservation de documents

...

### Accueillir un visiteur et transmettre les informations oralement

Accueillir et orienter

Emettre et réceptionner des appels en adoptant le ton adapté

Assurer la transmission des messages avec les bons outils

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Outils et techniques de communication

Techniques de prise de notes

Anglais - phrases types

...

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

Planifier les rdv, organiser les réunions et déplacements

Utiliser les outils de planification et de gestion du temps

Assurer l'organisation logistique des activités

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Outils collaboratifs de planification

Techniques de gestion du temps

Les postes budgétaires

...

## MODULE 2: OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES LIÉES À LA GESTION COMMERCIALE ET AUX RH

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

Traiter les commandes clients et gérer leur suivi  
Actualiser les fichiers, effectuer les relances de paiement  
Assurer le traitement administratif des achats  
Gérer les stocks de ressources matérielles et les prestataires  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

La posture commerciale  
Outils de gestion commerciale  
Les procédures de traitement des commandes  
La réglementation des contrats de vente et de transport  
Techniques de négociation  
...

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

Apporter une réponse qui concilie satisfaction client et intérêt de l'entreprise  
Identifier les cas pouvant être traités en autonomie et ceux relevant de la hiérarchie  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Connaissance de base des calculs commerciaux  
Communication interpersonnelle  
Gestion de conflit  
...

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

Collecter des données chiffrées  
Elaborer et actualiser des tableaux de suivi / graphiques  
Vérifier la cohérence du résultat et mettre en évidence les éléments significatifs  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Les fonctions avancées du tableur  
Les tableaux et graphiques  
Les calculs arithmétiques  
Le vocabulaire lié aux statistiques  
...

### Assurer le suivi administratif courant du personnel

Effectuer les formalités administratives  
Constituer et gérer les fichiers et dossiers du personnel  
Gérer les plannings d'absences  
Rechercher une information courante en matière de législation du travail  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Les sources du droit du travail  
Techniques de veille sociale et juridique  
Les partenaires externes  
...



**TIRÉSÍAS**

www.tiresias-efc.com

## COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Organiser son environnement de travail et ses activités
- Assurer une veille technologique et informationnelle
- S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Mise à niveau en Français / Communication écrite et orale
- Mise à niveau en Mathématiques
- Mise à niveau en Géographie
- Savoir-faire (Pack-office / Dossier Professionnel)
- Savoir-être (Citoyenneté, éco-gestes, compétences relationnelles et comportementales)

## RÉPARTITION DES ENSEIGNEMENTS

A adapter à la durée effective du parcours de formation

**Module 1:** 40%

**Module 2:** 40%

**Enseignements généraux:** 20%

*Notre valeur ajoutée*

la certification SST incluse dans la formation