

Les fondamentaux du secrétariat

Initiation

Objectifs :	
Maîtriser les techniques indispensables à l'exercice du secrétariat Adopter d'emblée un comportement professionnel. Développer l'autonomie et la confiance en soi. Les acquis du cycle sont centrés sur : le positionnement du rôle de la secrétaire ; l'acquisition des compétences clés : organisation, gestion du temps, classement, expression écrite et orale, logiciel de bureautique.	
PUBLIC	Secrétaire débutante. Toute personne en reconversion au secrétariat.
PRE REQUIS	Aucun
ORGANISATION	Durée : 12 Jours Matériel : Un support de cours + 1 PC Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
FORMATEUR	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste du développement personnel et du secrétariat.
PEDAGOGIE	Pré-évaluation des besoins. Entretiens individuels et/ou collectifs. Mise en situation Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
MODULE SUIVANT	
HANDICAP	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

PROGRAMME	
<p>Partie 1 : S'ORGANISER, GAGNER DU TEMPS ET CLASSER (2 jours)</p> <p>1 Situer la fonction de secrétaire Définir son rôle, ses missions. Identifier les compétences à mettre en œuvre dans sa fonction.</p> <p>2 Organiser ses activités Suivre plusieurs activités simultanées. Organiser les réunions, les déplacements.</p> <p>3 Prendre ou passer le "relais" à une collègue S'accorder sur des pratiques communes. Créer le guide des procédures "secrétariat".</p> <p>4 Coopérer en équipe Établir des relations de partenariat. Aborder de façon constructive les situations conflictuelles.</p> <p>5 Classer avec méthode Utiliser la méthode adaptée aux besoins des utilisateurs. Connaître les règles en matière de conservation de documents. Mettre en place un plan de classement évolutif.</p> <p>6 S'organiser avec la micro-informatique Organiser le classement électronique des documents. Élaborer des applications communes : base de gestion documentaire ; planning ; enregistrement du courrier ; gestion des adresses...</p> <p>. Partie 2 : MAÎTRISER LES ÉCRITS PROFESSIONNELS (2 jours)</p> <p>1 Viser le zéro faute Échapper aux "pièges" courants de l'orthographe : les règles du pluriel ; des majuscules ; les bizarreries du français. Maîtriser les règles de grammaire "sources d'erreurs"</p>	<p>les plus fréquentes : les participes passés ; les accords...</p> <p>2 Rédiger lettre, e-mail, fax Structurer ses écrits et gagner du temps. Soigner le style.</p> <p>3 Réaliser des comptes rendus simples Prendre des notes. Structurer et rédiger le compte rendu.</p> <p>4 Bien présenter les écrits : lettres, présentations, comptes rendus Maîtriser les règles fondamentales de présentation des documents.</p> <p>Partie 3 : BIEN COMMUNIQUER EN FACE-À-FACE ET AU TÉLÉPHONE (2 jours)</p> <p>1 Communiquer efficacement Écouter, proposer, être assertif. Recevoir une directive et créer la confiance. Savoir exposer des informations et prendre la parole en public.</p> <p>2 Les bonnes pratiques téléphoniques Faire bonne impression. Traiter l'appel avec amabilité, concision et rigueur. Conclure l'entretien.</p> <p>3 Prendre un message efficace Utiliser les techniques de questionnement. Prendre des notes pertinentes.</p> <p>4 Gérer les appels difficiles Savoir filtrer et faire barrage. Gérer les interlocuteurs mécontents, insistants.</p> <p>Partie 4 : MISE A NIVEAU INFORMATIQUE En auto-formation individualisée et tutorée Après une Evaluation personnalisée sur Word, Excel et Powerpoint le stagiaire afin de déterminer son niveau de connaissance et adapté le parcours de formation. Puis 6 jours de formation, pour être capable d'utiliser correctement les fonctionnalités de bases, à avancées, de ses 3 logiciels.</p>