Date de la dernière MAJ : 19/03/2025
Code(s) NSF : 324t
Formacode(s) : 35007 – 35035 – 35029
RNCP : 36804

SECRETAIRE ASSISTANT

Titre Professionnel Secrétaire Assistant

Titre de niveau 4 enregistré au RNCP par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion par Décision de France Compétences en date du 13/07/2022
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36804/

Compétences visées :

- Produire des documents professionnels courants ;
- Communiquer des informations par écrit ;
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations ;
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement ;
- Planifier et organiser les activités de l'équipe ;
- Assurer l'administration des achats et des ventes ;
- Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes ;
- Elaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale ;
- Assurer le suivi administratif courant du personnel.

Public visé :

- Tout public

Durée du programme :

- A partir de 400 heures

Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Maîtrise de la langue française.

Tarif : Nous contacter : 04.94.88.58.59.

Modalités de financement : CPF, Plan de développement des compétences, Alternance (OPCO), France Travail, auto-financement.

Modalités d'admission :

- Entretien de positionnement ;
- Test de positionnement.

Localisation et accessibilité :
Distanciel (hors examens qui auront lieu dans nos locaux situés à La Valette du Var).
Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

Méthodes pédagogiques :
Cette formation peut être modularisée, individualisée selon profil.
Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence.
Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation.
Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

Modalités d'évaluation des acquis :
- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz.

Modalités de validation :
Titre professionnel de niveau 4 : Secrétaire Assistant.
- Mise en situation professionnelle : 04 h 20 min

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive :
- 1ère partie : mise en situation écrite (durée 4 h 00)
  - À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés.
- 2ème partie : mise en situation orale (durée 10 min + 10 min de préparation)
  - À partir d'un scénario pré-établi choisi par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique d'une durée de 10 minutes, y compris la rédaction d'un message à partir des notes prises pendant l'appel.

- Entretien technique (durée 00 h 25 min)
  - À partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances portant sur :
    - Le classement, l'archivage et la traçabilité des informations
    - La planification et l'organisation des activités d'une équipe
    - Le suivi administratif courant du personnel

- Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

- Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 05 h 00 min

Possibilité de validation par Certificat de Compétence Professionnelles (CCP).

Programme :

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

Produire des documents professionnels courants :

- Identifier les différents types de documents professionnels courants ;
- Expliquer les structures et formats des documents professionnels ;
- Rédiger des documents professionnels courants selon les normes et standards.

Communiquer des informations par écrit :

- Reconnaître les différents types de communication écrite et leurs objectifs ;
- Clarifier les bonnes pratiques en matière de communication écrite professionnelle ;
- Rédiger des messages clairs et concis en fonction du destinataire et du contexte ;
- Évaluer l'impact de la communication écrite sur les récepteurs.

Assurer la traçabilité et la conservation des informations :

- Repérer les principes de la traçabilité et les exigences légales concernant la conservation des informations ;
- Définir les méthodes de classement et d'archivage des informations ;
- Améliorer les méthodes de gestion documentaire pour optimiser l'efficacité du processus.

Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement :

- Reconnaître les étapes de l'accueil professionnel et les bonnes pratiques en communication orale ;
- Clarifier l'importance de l'accueil et de la transmission d'informations claires ;
- Mettre en œuvre les techniques d'accueil et de transmission des informations de manière professionnelle ;
- Examiner la réception des informations par le visiteur et ajuster la communication en fonction de la situation ;
- Mesurer l'efficacité de l'accueil et de la transmission des informations pour améliorer la satisfaction du visiteur.

Planifier et organiser les activités de l'équipe :

- Recenser les outils et méthodes de planification et d'organisation des activités d'une équipe ;
- Expliquer les principes de gestion du temps et des priorités pour une organisation efficace ;
- Appliquer des techniques de planification pour organiser les tâches de l'équipe.

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

Assurer l'administration des achats et des ventes :

- Distinguer les processus administratifs relatifs aux achats et aux ventes ;
- Définir les étapes clés de l'administration des achats et des ventes ;
- Mettre en œuvre des procédures administratives pour gérer les achats et les ventes de manière efficace.
- Quantifier l'efficacité des processus administratifs et proposer des améliorations.

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

- Identifier les types de demandes d'information courantes des clients et les réclamations possibles ;
- Décrire les techniques de gestion des demandes et des réclamations des clients ;
- Mettre en œuvre des solutions appropriées pour répondre aux demandes et traiter les réclamations.

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

- Repérer les informations clés à inclure dans les tableaux de suivi de l'activité commerciale ;
- Exploiter des outils de gestion (*comme Excel, logiciels de CRM*) pour créer et actualiser des tableaux de suivi ;
- Analyser les données des tableaux de suivi pour en extraire des informations pertinentes ;
- Évaluer l'impact des actions commerciales sur les résultats et ajuster les stratégies en conséquence.

Assurer le suivi administratif courant du personnel

- Identifier les tâches administratives liées à la gestion du personnel ;
- Expliquer les responsabilités liées au suivi administratif du personnel, comme les absences, les congés, etc ;
- Appliquer des procédures administratives pour gérer le suivi des dossiers du personnel ;
- Vérifier la conformité des dossiers administratifs du personnel avec les normes légales et internes.

Equivalences et passerelles :

NC

Débouchés :

L'emploi de secrétaire assistant s'exerce dans tous types d'entreprises, privées, établissements publics, associations et dans tous secteurs d'activités.
Dans les grandes entreprises, l'activité est centrée sur les spécificités du service dans lequel elle est exercée. Dans une PME ou une TPE, une plus grande polyvalence est nécessaire.

Type d'emplois accessibles :

- Secrétaire ;
- Secrétaire administratif ;
- Secrétaire polyvalent ;
- Assistant administratif ;
- Assistant d'équipe ;
- Assistant d'entreprise.

Poursuite d'études :

NC

Voie d'accès :
Formation accessible par blocs de compétences.

Délais d'accès :
Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 48 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Indicateurs de résultats :
- A venir

Session concernée :
- A venir

Taux de réussite :
- A venir

Taux de poursuite d'études :
- A venir

Taux d'insertion :
- A venir

Contactez-nous
www.crc-formation.fr
04.94.88.58.59
contact@crc-formation.fr
245, avenue de l'université
Le nouveau parc St Clair 83160
LA-VALETTE-DU-VAR