



SECRETAIRE ASSISTANT(E)

SUPPORT A L' ENTREPRISE	Durée	696 heures
	Code Rome	35035 : SECRETARIAT ASSISTANAT SPECIALISE 35007 : SECRETARIAT ASSISTANAT GESTION PME PMI 35029 : CORRESPONDANCE COMMERCIALE
	Titre Niveau	Niveau 4
	Aptitudes souhaitées	Capacités d'adaptation et d'organisation, goût pour le travail soigné, facilité d'expression écrite et orale (bonne maîtrise de la langue française), réactivité, sens de l'initiative, capacités relationnelles.
	<p>Le secrétaire-assistant intervient en appui administratif et logistique auprès d'un responsable hiérarchique ou d'une équipe. Il assure la coordination et l'organisation de l'information au sein de son service ou de sa structure. Il contribue à la qualité de la communication de l'entreprise. Il facilite le travail de sa hiérarchie en prenant en charge la préparation des dossiers, la conception, la présentation et la diffusion de documents tels que courriers, rapports, tableaux ou graphiques. Il assure la recherche d'informations à partir de sources identifiées et organise le classement et l'archivage physiques et numériques. Il assiste l'équipe en gérant l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et en assurant la prise de rendez-vous. Il organise les réunions et les déplacements.</p> <p>Assurant l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs, il apporte un premier niveau de réponse aux demandes et problèmes courants qu'il a identifiés et analysés. La multiplicité des tâches et des intervenants nécessite une appréciation et une gestion des urgences et priorités. Il travaille dans tous types d'entreprises (privées, publiques, associatives) et de secteurs professionnels.</p>	

**Module 1
280H**

**Module 2
210H**

**2 Périodes en
Entreprise
PE1 : 70H
PE2 : 105H**

**Certification
31H**

M1	<p>Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités</p> <p><i>Produire des documents professionnels courants à l'aide des outils bureautiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Produire des documents professionnels courants à l'aide d'un traitement de texte ▪ Produire des documents professionnels courants à l'aide d'un logiciel de PréAO ▪ Produire des documents professionnels courants à l'aide d'un tableur ▪ Produire des documents professionnels courants en autonomie et Réaliser un publipostage <p><i>Assurer la communication écrite des informations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre des notes et les exploiter ▪ Rédiger des écrits professionnels ▪ Rédiger des mails simples en anglais ▪ Communiquer efficacement à l'aide d'une Présentation Assistée par Ordinateur ▪ Assurer la traçabilité et la conservation des informations ▪ Assurer la communication écrite des informations en autonomie <p><i>Assurer la communication orale des informations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 énoncés en anglais ▪ Assurer la communication écrite et orale des informations en autonomie et Traiter un appel téléphonique entrant <p><i>Planifier et organiser les activités de l'équipe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 et Réaliser un budget et/ou une liste de tâches et mettre à jour planning ou agendas 	280H
	PE1	

M2	<p>Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines</p>	210H
	<p><i>Traiter les opérations administratives des achats et des ventes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les différents documents commerciaux ▪ Utiliser un logiciel de gestion commerciale ▪ Traiter les opérations administratives d'achats ▪ Traiter les opérations administratives de ventes <p><i>Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérer et analyser les demandes des différents interlocuteurs de la structure ▪ Mettre en place la solution adaptée à la demande <p><i>Élaborer et actualiser les tableaux de suivi de l'activité commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concevoir et mettre à jour les tableaux de suivi de l'activité commerciale ▪ Présenter des données chiffrées de l'activité commerciale ▪ Établir un document commercial, régler un litige commercial et actualiser un tableau de suivi, en autonomie <p><i>Assurer le suivi administratif courant du personnel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ Assurer le suivi administratif courant du personnel en autonomie et Accomplir les formalités liées à l'embauche d'un salarié et répondre à une question RH 	
PE2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période d'application 	105H
CER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de certification 	31H