



# TITRE PROFESSIONNEL SECRETAIRE ASSISTANT(E)

## PUBLIC CONCERNÉ

- Formation « tout public »
- A partir de 16 ans

## PRÉ-REQUIS

- Classe de 1<sup>re</sup> - terminale ou équivalent
- Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française.
- Maîtrise des règles de calculs de base.

### Durée de la formation

En centre	595h
En entreprise	140h
Certification	14h
Durée totale	749h

*La durée peut être adaptée selon les besoins et le niveau.*

## ACCES A LA FORMATION

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- Information individuelle ou collective,
- Dossier de demande de formation,
- Identification, voire évaluation des acquis,
- Entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté.

## OBJECTIFS DE FORMATION

- Valoriser l'image de la structure et assurer le relais de l'information
- Concevoir, présenter et diffuser des documents grâce à une orthographe et une syntaxe irréprochable
- Rechercher des informations à partir de sources identifiées
- Organiser le classement de l'archivage physiques et numériques
- Accueillir les visiteurs
- Gérer les flux d'appels multicanaux, la prise de rendez-vous et la tenue des agendas
- Organiser les réunions et les déplacements
- Traiter les commandes clients, les demandes d'achats et les approvisionnements
- Identifier, analyser et traiter les réclamations courantes
- Produire des tableaux statistiques
- Procéder aux formalités d'embauche et de départ des salariés
- Prendre en charge le cas échéant de manière agile les travaux de collègues de différents secrétariats



## PROGRAMME DÉTAILLÉ

Le titre professionnel de **SECRETARE ASSISTANT(E)** de niveau 4 se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation.

A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles : CCP.

### CCP 1 : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

- 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

### CCP 2 : Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

- Assurer l'administration des achats et des ventes
- Répondre aux demandes d'informations 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

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Un espace climatisé organisé en open space et salles de cours équipées.
- Des supports pédagogiques remis aux stagiaires qui couvrent l'ensemble du référentiel de la formation.
- De la documentation professionnelle.



## METHODES PEDAGOGIQUES INNOVANTES

---

- Fonctionnement en entrées et sorties permanentes.
- Alternance d'apports théoriques et exercices d'application.
- Un module de préparation à l'épreuve finale est systématiquement proposé, il se compose d'une épreuve "à blanc" ainsi que d'un appui à la préparation du Dossier Professionnel (DP).
- Accompagnement et suivi personnalisé tout le long du parcours

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

---

- Evaluation tout le long de la formation sur un livret d'évaluation (ECF)
- Examen
- Examen devant jury

## SANCTION DE LA FORMATION

---

- L'obtention du Titre Professionnel : certification professionnelle délivrée par le Ministère chargé de l'Emploi. Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.
- Une attestation individuelle de formation.