

# Les fondamentaux du secrétariat

**Initiation**

<b>Objectifs :</b>	
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.	
<b>PUBLIC</b>	Secrétaire débutante. Toute personne en reconversion au secrétariat.
<b>PRE REQUIS</b>	Aucun
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 12 Jours                    Matériel : Un support de cours + 1 PC Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
<b>FORMATEUR</b>	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste du développement personnel et du secrétariat.
<b>PEDAGOGIE</b>	Pré-évaluation des besoins. 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.
<b>MODULE SUIVANT</b>	
<b>HANDICAP</b>	Notre centre de formation est engagé dans une politique du handicap, à consulter sur notre site internet à l'adresse suivante <a href="https://www.borg-services.com/politique-handicap/">https://www.borg-services.com/politique-handicap/</a>

<b>PROGRAMME</b>	
<b>Partie 1 : S'ORGANISER, GAGNER DU TEMPS ET CLASSER (2 jours)</b> 1 Situer la fonction de secrétaire Définir son rôle, ses missions. Identifier les compétences à mettre en œuvre dans sa fonction. 2 Organiser ses activités Suivre plusieurs activités simultanées. Organiser les réunions, les déplacements. 3 Prendre ou passer le "relais" à une collègue S'accorder sur des pratiques communes. Créer le guide des procédures "secrétariat". 4 Coopérer en équipe Établir des relations de partenariat. Aborder de façon constructive les situations conflictuelles. 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. 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... <b>. Partie 2 : MAÎTRISER LES ÉCRITS PROFESSIONNELS (2 jours)</b> 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"	les plus fréquentes : les participes passés ; les accords... 2 Rédiger lettre, e-mail, fax Structurer ses écrits et gagner du temps. Soigner le style. 3 Réaliser des comptes rendus simples Prendre des notes. Structurer et rédiger le compte rendu. 4 Bien présenter les écrits : lettres, présentations, comptes rendus Maîtriser les règles fondamentales de présentation des documents. <b>Partie 3 : BIEN COMMUNIQUER EN FACE-À-FACE ET AU TÉLÉPHONE (2 jours)</b> 1 Communiquer efficacement Écouter, proposer, être assertif. Recevoir une directive et créer la confiance. Savoir exposer des informations et prendre la parole en public. 2 Les bonnes pratiques téléphoniques Faire bonne impression. Traiter l'appel avec amabilité, concision et rigueur. Conclure l'entretien. 3 Prendre un message efficace Utiliser les techniques de questionnement. Prendre des notes pertinentes. 4 Gérer les appels difficiles Savoir filtrer et faire barrage. Gérer les interlocuteurs mécontents, insistants. <b>Partie 4 : MISE A NIVEAU INFORMATIQUE</b> 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.