

Programme de Formation Secrétaire Assistant(e)



**ACADEMIE
FORMATION**
Online education

Durée de la Formation : 12 semaines Page 1 Semaine 1-2 : Introduction et Communication Professionnelle Jour 1-2 : Introduction au Métier de Secrétaire Assistant(e)

Présentation générale du métier Comprendre les fonctions essentielles du secrétaire assistant(e). Importance du rôle dans l'organisation. Éthique professionnelle et déontologie Comportement professionnel. Confidentialité et gestion de l'information. Jour 3-4 : Communication Écrite et Orale

Techniques de communication écrite Rédaction de courriels, lettres, et notes de service. Techniques de communication orale Gestion des appels téléphoniques. Communication en face à face avec les visiteurs. Prise de notes et comptes-rendus de réunion Techniques de prise de notes efficace. Rédaction et structuration des comptes-rendus. Jour 5 : Exercice Pratique

Mise en situation Rédaction de documents professionnels. Simulations de communication téléphonique. Semaine 3-4 : Outils Bureautiques et Techniques de Bureau Jour 6-7 : Traitement de Texte

Introduction à Microsoft Word et Google Docs Création et mise en forme de documents. Utilisation des modèles et des styles. Jour 8-9 : Tableurs

Utilisation de Microsoft Excel et Google Sheets Création de tableaux et de graphiques simples. Utilisation des formules de base. Jour 10 : Présentations

Création de présentations avec Microsoft PowerPoint et Google Slides Techniques de présentation efficace. Jour 11 : Exercice Pratique

Projet Création de documents, tableurs et présentations. Page 2 Semaine 5-6 : Gestion Administrative Jour 12-13 : Gestion de l'Agenda



Planification et organisation de l'agenda Utilisation des calendriers électroniques. Priorisation des tâches et gestion du temps. Jour 14-15 : Gestion des Réunions

Préparation et organisation des réunions Préparation des ordres du jour. Techniques de gestion des réunions. Jour 16 : Gestion Documentaire

Techniques d'archivage et de classement

Méthodes d'organisation des documents. Utilisation des systèmes de classement. Gestion des documents numériques et physiques

Numérisation et archivage électronique. Sécurité des informations et confidentialité. Jour 17 : Exercice Pratique

Mise en situation Gestion d'agenda et organisation de réunion. Semaine 7-8 : Compétences d'Accueil et Service à la Clientèle Jour 18-19 : Techniques d'Accueil Accueil téléphonique

Techniques pour gérer les appels entrants et sortants. Scripts d'accueil téléphonique. Accueil physique

Accueil des visiteurs. Gestion de l'information et orientation. Jour 20-21 : Service à la Clientèle

Principes du service à la clientèle Techniques de communication avec les clients. Gestion des plaintes et réclamations. Techniques de fidélisation des clients

Stratégies pour maintenir une bonne relation client.

**Techniques de suivi client.
Jour 22 : Exercice Pratique**

**Mise en situation Simulations de scénarios d'accueil
téléphonique et physique. Gestion des plaintes clients.
Page 3 Semaine 9-10 : Compétences Avancées en
Administration Jour 23-24 : Gestion de Projet**



Introduction à la gestion de projet

**Outils et techniques
planification. Suivi de projet et
gestion des délais. Travail en
équipe**

**Collaboration efficace et gestion de
conflit. Techniques de leadership et de
motivation. Jour 25-26 : Notions de
Comptabilité de Base
Introduction à la comptabilité**

**Concepts de base et terminologie.
Gestion des factures et des paiements
Création et suivi des factures. Gestion
des paiements et des relances. Jour
27 : Exercice Pratique**

**Mise en situation Suivi de projet et gestion
comptable. Semaine 11-12 : Applications Pratiques et
Évaluation Finale Jour 28-29 : Ateliers Pratiques**

**Ateliers pratiques Cas pratiques et simulations
de situations réelles. Exercices de prise de notes
et rédaction de documents. Jour 30-31 : Projet de
Fin de Formation**

**Travail en groupe sur un projet final Présentation du projet
devant les formateurs et les autres participants. Jour 32-33 :
Évaluation Finale**

**Évaluation des connaissances Tests de
connaissance et évaluations pratiques.
Jour 34 : Feedback et Remise des Certificats**

Feedback personnalisé des formateurs



Conseils pour continuer à améliorer ses compétences. Cérémonie de remise des certificats Conclusion et Suivi Post-Formation Jour 35 : Conclusion

Résumé des compétences acquises Récapitulatif des modules étudiés.

Importance des compétences en administration et accueil dans le milieu professionnel. Jour 36 : Suivi et Développement Continu

**ACADEMIE
FORMATION**
Online education

Plan de développement personnel Conseils pour continuer à améliorer ses compétences. Ressources et soutien post-formation Accès à des ressources supplémentaires et groupes de soutien. Contacts pour assistance continue et développement professionnel. Fin du Programme