

# EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

## FORMATION PAR BLOCS DE COMPÉTENCES

Nomenclature du niveau de qualification Niveau 3

Fiche RNCP\* RNCP36803

Code NSF :324t : Saisie, mise en forme et communication des données

\*Répertoire National des Certifications Professionnelles



## PROFILS

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en reprise d'études

## PARCOURS

Blocs de compétences

## MODALITÉS D'ADMISSION

- Entretien
- Dossier de candidature

## PRÉ-REQUIS

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Savoir lire, écrire et compter
- Maîtriser la langue française
- Maîtriser les bases informatiques
- Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet pour suivre la formation



**DURÉE DE LA  
FORMATION**

**320 h**



**LOCALISATION ET  
ACCESSIBILITÉ**

LA FORMATION S'EFFECTUE  
EN DISTANCIEL ET/OU EN  
PRÉSENTIEL

# OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION :

L'employé administratif et d'accueil exerce ses fonctions avec une grande polyvalence et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure. Par sa position physique au sein de l'entreprise, il véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle. L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

## BLOCS DE COMPÉTENCES :

### BLOC 1 - RÉALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE :

- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
- Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
- Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
- Trier et traiter les mails et le courrier
- Classer et archiver les informations et les documents

### BLOC 2 - ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE :

- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- Traiter les appels téléphoniques
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes

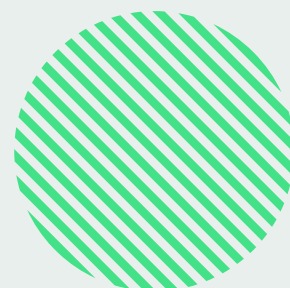
## DÉBOUCHÉS ET POURSUITE D'ÉTUDE :

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

### **Les types d'emplois accessibles sont les suivants :**

- Agent administratif
- Employé administratif
- Employé de bureau
- Agent d'accueil

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi. Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Comptabilité...).



# OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

## Les Outils Collaboratifs Google :

- Maîtriser les fonctionnalités de base de Google Drive, Gmail, Sheets, Docs et Slides pour optimiser sa productivité.
- Comprendre comment utiliser les applications Google pour collaborer efficacement avec des collègues ou des partenaires.

## Microsoft Office Word 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités de Word : mise en page évoluée, insertion de tableaux, mode Plan, styles, publipostage, gestion des images et création de formulaires.

## Microsoft Office Excel 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités d'Excel : saisir des données, utiliser les fonctions courantes et avancées, les mises en forme conditionnelles, créer des graphiques, des tableaux croisés dynamiques et des macros.

## Microsoft Office Powerpoint 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités de PowerPoint : personnaliser et modifier une présentation, présenter des données, dessiner avec PowerPoint et apprendre les règles de présentation.

## Microsoft Office Outlook 2019 :

- Maîtriser l'intégralité des fonctionnalités d'Outlook : messages, contacts, carnet d'adresses, calendrier, rendez-vous, tâches...

## Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité :

- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale.
- Gérer l'accueil physique, téléphonique, le suivi des demandes et gérer le stress et les situations imprévues en adoptant une attitude professionnelle et adaptée à l'entreprise.

## Gestion des conflits et du stress :

- Améliorer les compétences en communication et négociation.
- Renforcer la confiance en soi et les relations interpersonnelles.
- Prévenir les conflits et les burnout.

## Prendre en charge les travaux courants du secrétariat :

- Acquérir les compétences sur les écrits professionnels, l'organisation des tâches, la communication et l'information, l'organisation de réunions, les déplacements et repas professionnels.

## Techniques de vente et de négociation :

- Maîtriser les étapes du processus de vente et développer des techniques de négociation efficaces.
- Utiliser des techniques de communication persuasive et adapter son discours de vente à différents types de clients.

## Intégrer l'IA dans la gestion de son poste et gagner en productivité :

- Comprendre les fondamentaux de l'intelligence artificielle et identifier les outils pertinents.
- Améliorer la communication, l'accueil et l'efficacité par l'automatisation.
- Renforcer la sécurité des données et la conformité.



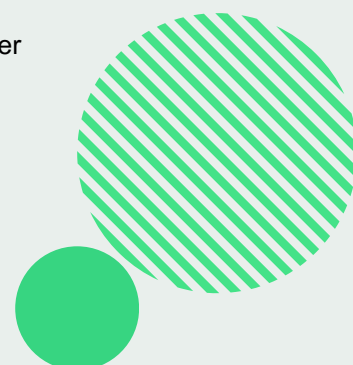
# DÉTAIL DE LA FORMATION :

## Les outils collaboratifs Google (24H)

- Application Google Drive
- Introduction
- Compte Gmail et Drive
- **DRIVE** – Importation de médias, Téléchargement et partage de fichiers, Organisation des fichiers, Application pour PC Application Gmail,
- **GMAIL** – Création de compte, Fonctionnement d'une boîte mail, Générer et envoyer un mail, Réceptionner et répondre à un mail, Organisation de la boîte mail, Mail à destinataires multiples Applications diverses
- **CONTACT**
- **CHAT**
- **MEET**
- **AGENDA**
- Jamboard Application Google Sheet
- **SHEET** – Introduction de l'interface, Options d'édition des cellules, Partage de fichiers, Initiation aux formules, Sauvegarde et export d'un fichier, Options d'insertions, Formatage des cellules, Installer une extension, Création d'un tableau, Création d'un graphique, Formule somme, Formule de base, Validation des données, Formules complexes, Mise en forme conditionnelles, Filtres, Nettoyage des données, Séparation des données, Macros, Smart fil et explorer, Téléchargements Application Google Docs.
- **DOCS** – Interface et mode, Inserts, Styles de paragraphes, Interlignes/Colonnes/Puces/Numérotation, Mise en forme des images, Saisie vocale et export Application Google Slide.
- **SLIDE** – Création d'une diapositive, Outils de mise en forme, Animation d'une diapositive, Insertion de médias.

## Microsoft Office Word 2019 (32h)

- **DÉCOUVRIR WORD** - Saisir du texte et enregistrer un document, Fermer et ouvrir un document, Se déplacer dans un document, Modes d'affichage d'un document
- **SAISIE ET MISE EN FORME DES CARACTÈRES** - Saisir du texte, Sélectionner du texte, Mettre en forme du texte, Reproduire / annuler une mise en forme, Maîtriser les options de la boîte Police
- **MODIFIER DU TEXTE** - Modifier, insérer supprimer du texte, Copier et coller du texte, Couper et déplacer du texte, Le Presse-papiers Office, Annuler, rétablir et répéter des modifications
- **MISE EN FORME DES PARAGRAPHES** - Modifier l'alignement d'un paragraphe, Effectuer des retraits de paragraphes, Modifier l'interligne et l'espacement des textes, Empêcher une rupture entre des lignes ou des paragraphes
- **BORDURES ET TRAMES** - Ajouter et personnaliser une bordure, Appliquer une trame de fond, Ajouter une bordure aux pages
- **PUCES ET NUMÉROS** - Créer une liste à puces ou numérotée, Modifier une liste à puces ou numérotée, Utiliser des paragraphes et ajuster les retraits dans une liste, Utiliser une liste à plusieurs niveaux
- **SYMBOLES, CARACTÈRES SPÉCIAUX, LETTRINES** - Insérer un symbole ou un caractère spécial, Ajouter une lettrine
- **MISE EN PAGE** - Paramétrer les marges et l'orientation des pages, Insérer un saut de page, Créer et mettre en page des sections, Numéroté les pages



- **EN-TÊTE, PIED DE PAGE ET FILIGRANE** - Créer un en-tête et un pied de page, Modifier et supprimer un en-tête et un pied de page, Créer, personnaliser et supprimer un filigrane Impression, Imprimer un document et paramétrer l'impression, Imprimer une enveloppe, Imprimer des étiquettes.
- **LES TABULATIONS** - Poser et appliquer une tabulation, Utiliser la fenêtre Tabulations, Modifier et supprimer des tabulations, Insérer des points de suite.
- **LES TABLEAUX** - Création et mise en forme, Insérer un tableau simple, Insérer ou supprimer des lignes et des colonnes, Redimensionner les lignes et colonnes d'un tableau, Utiliser la fenêtre propriétés du tableau, Mettre en forme des cellules.
- **LES TABLEAUX - Fonctionnalités avancées** - Dessiner un tableau, Utiliser les styles de tableau, Habillage du texte et positionnement d'un tableau, Trier le contenu d'un tableau, Convertir un tableau en texte ou un texte en tableau, Effectuer des calculs dans un tableau
- **LES IMAGES - Insertion et mise en forme** - Insérer une image à partir d'un fichier, Insérer une image en ligne, Recadrer et rogner des images, Ajuster l'apparence des images, Maîtriser le volet, Format de l'image
- **LES IMAGES - Modifications et habillage** - Styles et modèles prédéfinis des images, Redimensionner et pivoter des images, Habillage et positionnement des images, Organiser des objets, Aligner, grouper et dissocier des objets.
- **SMARTART, DIAGRAMME, GRAPHIQUE ET ZONE DE TEXTE** - Insérer des icônes, Insérer un graphique SmartArt ou diagramme, Insérer un graphique, Insérer une zone de texte.
- **CORRECTION D'UN DOCUMENT** - Corriger l'orthographe et la grammaire, Ajouter ou supprimer un mot du dictionnaire, Trouver des synonymes, Maîtriser la correction automatique, Traduire du texte.
- **LES STYLES DANS WORD** - Utiliser et modifier un style de texte prédéfini, Sélectionner, effacer et supprimer un style, Créer un nouveau style de texte, Créer et appliquer un nouveau style de liste, Importer et exporter des styles.
- **LES FONCTIONS RECHERCHER ET REMPLACER** - Rechercher et remplacer du texte, Rechercher du texte mis en valeur Les colonnes, Ajouter et supprimer des colonnes, Personnaliser des colonnes, Insérer ou supprimer un saut de colonne Les modèles, Créer un document à partir d'un modèle, Créer un modèle à partir d'un document, Modifier un modèle existant.
- **DESSINER AVEC WORD** - Insérer une forme prédéfinie, Insérer du texte dans une forme, Dessiner une forme libre.
- **INDES ET NOTES DE BAS DE PAGE** - Créer et mettre à jour un index, Insérer une note de bas de page, Insérer un signet, Insérer un renvoi.
- **DOCUMENTS LONGS** - Le mode Plan, Générer une table des matières, Créer une table des matières à l'aide de champs
- **PUBLIPOSTAGE AVEC L'ASSISTANT** - Publipostage : document principal et source de données, Publipostage : modification, champs et fusion de données, Publipostage : définir des règles et conditions
- **LES FORMULAIRES** - Créer un formulaire avec l'onglet Développeur, Insérer des contrôles du contenu dans un formulaire, Protéger, diffuser et déprotéger un formulaire
- **LES RÉVISIONS** - Suivi des modifications d'un document, Révisions et modifications d'un document, Gérer les commentaires, Combiner des documents révisés, Accepter et refuser les révisions



## Microsoft Office Excel 2019 (32h)

- **PRISE EN MAIN** - Démarrer et quitter Excel, Le fenêtre Excel, Ouvrir et enregistrer un classeur, Créer un classeur basé sur un modèle.
- **SAISIR DES DONNÉES** - Saisir du contenu dans une cellule, Saisir des nombres, Effacer, modifier le contenu d'une cellule, Saisir des dates et des heures.
- **SÉLECTIONNER UNE CELLULE OU UNE PLAGE DE CELLULE** - Se déplacer à l'aide des touches du clavier, Atteindre une cellule rapidement, Se déplacer dans les feuilles d'un classeur, Sélectionner une plage de cellules, Sélectionner des cellules disjointes, Sélectionner des lignes ou des colonnes.
- **LES LIGNES ET LES COLONNES** - Insérer, supprimer une ligne, Insérer, supprimer une colonne, Modifier la hauteur d'une ligne, Masquer, afficher une ligne ou une colonne, Modifier la largeur d'une colonne, Transposer des lignes en colonnes.
- **LES DIFFÉRENTS FORMATS** - Saisir des nombres, Saisir des dates, Saisir des heures, Saisir des valeurs monétaires.
- **CALCULS SIMPLES** - Écrire une formule dans une cellule, Écrire des formules arithmétiques simples, Recopier des formules avec des références relatives, Découvrir d'autres formules simples, Appliquer sur un cas concret, Être plus productif...
- **LES FONCTIONS COURANTES** - Fonctions statistiques courantes NB(), MOYENNE (), Connaître l'ordre de calcul, Différencier références relatives et absolues, Afficher et imprimer des formules, Écrire une formule de calcul.
- **MISE EN FORME** - Mettre en forme des données, Modifier la position des données, Fusionner des cellules, Appliquer des bordures aux cellules, Modifier la couleur des cellules, Reproduire la mise en forme.
- **PREMIÈRES APPLICATIONS** - Eléments de factures, Calcul d'honoraires, Grille de rémunération, Calculer une évolution.
- **FONCTIONS AVANCÉES** - Calculer les mensualités de prêt avec l'assistant, Découvrir différentes fonctions avancées, Maîtriser la Fonction logique : condition Si , Maîtriser quelques autres fonctions, Appliquer la fonction Somme si et Nombre si.
- **MISE EN FORME CONDITIONNELLE** - Appliquer une mise en forme conditionnelle, Afficher les 10 nombres les plus grands, Appliquer une mise en forme avec barres de données.
- **APPLIQUER UNE MISE EN FORME AVEC DES ICONES COLORÉES** - Effacer une mise en forme conditionnelle, Créer un damier.
- **SAISIE SEMI-AUTOMATIQUE ET IMPORT DE DONNÉES** - Recopier de données, Recopier en incrémentant, Importer des données.
- **NOMS DE CELLULES** - Nommer et utiliser un nom de cellule dans une formule, Gérer les noms de cellule, Sélectionner une cellule à partir du nom, Générer les noms en utilisant les libellés.
- **MISE EN PAGE ET IMPRESSION** - Mettre en page : orientation, marges..., Répéter lignes et colonnes sur chaque page, Créer En-tête et Pied de page, Accéder autrement aux en-têtes et pieds de page, Gérer les sauts de page, Définir une zone d'impression.
- **GESTION ET LIAISONS ENTRE LES FEUILLES** - Gestion des feuilles de calcul : nommer, déplacer..., Colorer, masquer, dupliquer une feuille, Référencer une cellule d'une autre feuille, Grouper des feuilles pour des calculs plus rapides.

- **APPLICATIONS PRATIQUES** - Calculez les commissions de vos vendeurs, Des dates dans tous les formats, Relevé de notes – fonction SOMMEPROD, Montant des intérêts – Fonction INTPER
- **LES GRAPHIQUES DANS EXCEL**- Généralités sur les graphiques, Créer un graphique, Modifier un graphique, Ajouter des éléments à un graphique, Mettre en forme un graphique, Imprimer un graphique.
- **LES SÉRIES DE DONNÉES** - Utiliser des séries disjointes, Ajouter/Supprimer une série à un graphique existant, Modifier la couleur d'une série de données dans un graphique, Courbes de tendance, Forme dans une série.
- **TRI, FILTRES ET SOUS-TOTAUX** - Créer et trier une liste de données, Filtrer un liste de données, Appliquer un filtre élaboré, Afficher des sous-totaux, Gérer une liste avec un formulaire.
- **LES TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES** - Créer un tableau croisé, Modifier un tableau croisé, Mise à jour du tableau croisé, Mise en forme du tableau croisé, Créer un graphique croisé illustrant le tableau.
- **VALIDER ET PROTÉGER DES DONNÉES** - Validation des données, Protéger, déprotéger une feuille, Protéger certaines cellules, Protéger, déprotéger un classeur.
- **CONSOLIDER DES DONNÉES** - Consolidation par référence avec liaison, Consolidation par référence sans liaison, Consolidation par libellés.
- **ANALYSES ET SIMULATIONS** - Valeur cible, Analyse d'hypothèses, Solveur, Scénarios, Images et dessins, Insérer une image.
- **DESSINER DES OBJETS GRAPHIQUES** - WordArt Outils divers, Vérifier l'orthographe, Rechercher et remplacer, Associer un commentaire, Réorganiser les fenêtres, Fractionner une feuille de calcul.
- **IMPORT, EXPOT, ÉCHANGES DE DONNÉES** - Exporter un tableau Excel vers Word, Exporter un graphique Excel vers Word, Importer des données.
- **LES MACROS** - Enregistrer une macro-commande, Modifier le raccourci d'une macro-commande, Visualiser et modifier une macro-commande.

## Microsoft Office Powerpoint 2019 (24h)

- **LES RÈGLES DE LA PRÉSENTATION** - Les règles d'écriture sur les visuels à présenter, Les polices de caractères, Les couleurs, Une présentation réussie.
- **PRISE EN MAIN** - Démarrer et quitter PowerPoint, L'interface PowerPoint, L'affichage sous PowerPoint, Créer une présentation, Afficher une présentation.
- **PERSONNALISER ET MODIFIER UNE PRÉSENTATION** - Créer votre première présentation, Appliquer un thème, Modifier le jeu de couleurs et de polices d'un thème, Enregistrer un thème personnalisé, Modifier l'ordre des diapositives dans une présentation.
- **METTRE EN FORME LES DIAPOSITIVES**- Saisir du texte, Sélectionner, déplacer, et copier du texte, Modifier la police, la taille et les attributs de mise en forme, Modifier l'alignement, l'interligne, l'espacement des paragraphes, Modifier la casse du texte.
- **INSÉRER UNE IMAGE** - Insérer une image à partir d'un fichier, Insérer une image en ligne, Redimensionner une image, Recadrer une image et modifier la luminosité et le contraste.
- **MODIFIER DES IMAGES**- Rendre une zone d'image transparente et la recolorier, Modifier l'apparence d'une image, Utiliser le volet Format de l'image, Créer un album photo.
- **LES TECHNIQUES DU TABLEAU** - Insérer un tableau simple, Insérer, supprimer des lignes et des colonnes, Modifier la hauteur des lignes, largeur des colonnes, Mettre en forme tableau et cellules, Dessiner un tableau.
- **LES GRAPHIQUES** - Insérer un graphique, Modifier les données d'un graphique, Modifier un graphique, Insérer un graphique SmartArt ou diagramme.



- **DESSINER AVEC POWERPOINT** - Insérer une forme prédéfinie, Insérer du texte dans une forme, Dessiner une forme libre, Aligner, grouper, dissocier des objets, Organiser des objets.
- **LE MODE MASQUE DES DIAPOSITIVES** - Afficher le mode Masque des diapositives, Numérotter les diapositives, Afficher un pied de page, Ajouter un filigrane sur toutes les diapositives, Modifier les puces dans un masque.
- **TRANSITIONS ET ANIMATIONS** - Ajouter des effets de transition, Créer une animation simple d'un objet, Créer des animations personnalisées, Animer des paragraphes Animations personnalisées, Animer les éléments d'un graphique, Créer un chemin personnalisé, Différents effets personnalisés.
- **LE MODE PLAN** - Créer une présentation en mode Plan, Réorganiser les diapositives en mode Plan, Importer un plan, Imprimer un plan.
- **IMPRIMER UNE PRÉSENTATION** - Aperçu avant impression, Encadrement, en-tête et pied de page, Paramétrer et imprimer.
- **ORTHOGRAPHE, SYNONYMES** - Le correcteur orthographique, Paramétrer le correcteur orthographique, Le dictionnaire des synonymes, Maîtriser la correction orthographique, Traduire du texte.
- **COMMUNIQUER AVEC LE SON ET LA VIDÉO** - Ajouter un son provenant d'un fichier, Ajouter un son provenant de la bibliothèque multimédia, Intégrer une vidéo dans une diapositive, Ajouter un bouton pour lire un clip vidéo, Enregistrer des commentaires.
- **QUELS TYPES DE GRAPHIQUES CHOISIR ?** - Histogramme, bâtons, tuyaux d'orgue, Barres, secteurs, Nuage de points, bâtons et barres empilés, Anneaux, bulles, courbes, Toile d'araignée, surface 2D, aires.

## Microsoft Office Outlook 2019 (16h)

- **PRISE EN MAIN** - Bonnes pratiques, Découvrir, Rédiger et envoyer un message, Envoyer à plusieurs destinataires, Envoyer des pièces jointes, Critères de diffusion et accusé de réception.
- **RÉCEPTION DE MESSAGES ET IMPRESSIONS** - Recevoir des messages électroniques, Lire ses messages, Recevoir une pièce jointe, Supprimer un message, Imprimer un message.
- **RÉPONSE, TRANSFERT ET MISE EN FORME DE MESSAGE** - Répondre à un message, Transférer un message, Options de la messagerie, Créer une signature, Format Texte et format HTML, Mettre en forme un message.
- **LA SÉCURITÉ SOUS OUTLOOK** - Les courriers indésirables, Paramétrer les options du courrier indésirable, Améliorer le filtrage du spam.
- **CONTACTS ET CARNET D'ADRESSES** - Créer un contact, Gérer ses contacts, Créer un groupe de contacts, Organiser ses contacts, Importer des contacts, Ajouter un expéditeur à vos contacts.
- **GÉRER SES MESSAGES ELECTRONIQUES** - Créer un nouveau répertoire, Transfert manuel du courrier, Créer rapidement une règle de message, Créer une règle de message plus élaborée, Mise en forme conditionnelle.
- **CALENDRIER ET RENDEZ-VOUS** - Paramétrer le calendrier, Planifier un rendez-vous unique, Planifier un rendez-vous périodique, Astuces pour être plus productif, Imprimer un calendrier.
- **CALENDRIER ET RÉUNIONS** - Inviter à une réunion, Répondre à une invitation, Partager un calendrier, Envoyer un instantané de son calendrier, Les notes Gérer les tâches, Créer et modifier une tâche, Affecter une tâche, Créer une tâche périodique, Marquer une tâche comme terminée, Répondre à une demande de tâche avec Exchange, Suivre et mener à bien un projet.
- **LES DIFFÉRENTES ATTAQUES INFORMATIQUES** - Les spywares, Les virus, Les troyens, Les spams, Le phishing, Les hoax, Les mots de passe.



## Maîtriser un logiciel de gestion (32h)

- **DÉCOUVERTE** - Découverte de plusieurs logiciels de gestion et de leur mode de fonctionnement.
- **FONCTIONNALITÉS** - Découverte des différentes fonctionnalités (signature électronique des contrats, suivi pédagogique, suivi des dépenses, gestion des devis et des factures, gestion des statistiques ou encore planning en ligne...)
- **OPTIMISATION** - Gagner du temps et optimiser votre poste de travail grâce aux nombreuses fonctionnalités qu'offrent ces logiciels.

## Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité (32h)

- **UN ACCUEIL DE QUALITÉ** - Le rôle de l'employé administratif et d'accueil, Les règles de l'accueil téléphonique, Les règles de l'accueil physique, L'écoute active, Communication verbale et non-verbale.
- **MISES EN SITUATION** - Conseil et négociation, Le profilage, L'évaluation des besoins.
- **ATELIER - TRAITEMENT DES OBJECTIONS** - Ne pas se braquer et poser des questions, Rassurer le client, Traiter l'objection.
- **ATELIER - FIDÉLISATION CLIENT** - L'importance de la fidélisation, Pourquoi fidéliser, Les règles de fidélisation.
- **ATELIER - GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES CONFLITS** - Écouter et reformuler, Prendre du recul et rester calme, Communiquer, Savoir reconnaître une erreur, Proposer une ouverture, Passer le relai.

## Gestion des conflits et du stress (8h)

- **LA GESTION DES CONFLITS AU SEIN D'UNE ENTREPRISE** - Qu'est-ce qu'un conflit ?, Des conflits larvés aux conflits ouverts, Les sources du pouvoir dans l'organisation, Les conflits entre l'individu et le groupe, Les attitudes en situation de conflit, Les conflits intergroupes, Réguler les tensions, Communiquer et gérer les conflits, Les règles de communication en situation de conflit, Stratégie de résolution de conflit, La négociation, Le déroulement de la négociation, Découvrir la source de motivation, Les enjeux de la motivation dans l'entreprise, Démotivation et conflit de motivation.
- **COMMENT APPRÉHENDER LE CONFLIT** - Quelles sont les principales sources de conflit au travail ?, Du désaccord au conflit, Quels sont les coûts et les risques de conflit ?, Le conflit peut-il être une opportunité ?, La mécanique interne du conflit, Les 5 étapes du conflit, Les facteurs d'inflation du conflit, Les 3 cerveaux, le stress et le conflit.
- **DÉVELOPPER UNE INTELLIGENCE RELATIONNELLE** - Établir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec tact, Cultiver un regard positif, S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive, Comment se contrôler et gérer un conflit de manière constructive, Pratiquer l'écoute active, Poser des limites et dire non, Les états du moi, parent, adulte, enfant, Sortir des jeux relationnels.
- **RÉSOLUDRE UN CONFLIT OUVERT** - Anticiper et désamorcer les conflits latents, Les préalables à la gestion du conflit, Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre, Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel, Organiser la rencontre pour dénouer le conflit, Désamorcer l'escalade d'un conflit, Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?, Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes, La réunion de régulation, régler les problèmes.
- **ADOPTER UNE ATTITUDE CONSTRUCTIVE DANS LE CONFLIT** - Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann, Gérer nos conflits intérieurs, Maîtriser l'art du contournement, Répondre aux objections du client ou du collaborateur, La méthode DESC - communication non violente, Questionner et changer ses perceptions, Oser le lâcher-prise, Gérer l'après-conflit.

- **GÉRER UN CONFLIT EN TANT QUE TIERS** - Les approches de la gestion de conflit, Les avantages et rôles du médiateur , Être manager et médiateur, Les qualités du médiateur, Une médiation réussie en 8 étapes.
- **CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PLUS COLLABORATIF** - Les approches de la gestion de conflit, Les avantages et rôles du médiateur, Être manager et médiateur, Les qualités du médiateur, Une médiation réussie en 8 étapes.
- **GESTION DU STRESS** - Qu'est-ce que le stress ?, Définition psychologique, Les agents stressants, Les manifestations et signes du stress, Les conséquences du stress sur la santé, Comment évaluer son stress, Comment mieux gérer son stress et ses émotions, Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels, L'ascenseur émotionnel : Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?, Comment la médecine chinoise analyse les émotions, Comment créer un environnement de bien-être au travail et éviter le stress, Les solutions pour appréhender le stress, Comment être positif, S'entourer d'influences positives, Éviter les influences négatives, L'importance de savoir dire non au travail, Comment dire non sans culpabiliser, 5 étapes pour lâcher prise rapidement, Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété, La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience, L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress.

## Prendre en charge les travaux courants du secrétariat 32h)

- **LES ÉCRITS PROFESSIONNELS - LE COURRIER** - La lettre, Mise en page avec Word, La télécopie ou fax, La messagerie électronique.
- **LES ÉCRITS PROFESSIONNELS - LES NOTES** - La note de service, La note d'information, La note de synthèse.
- **LES ÉCRITS PROFESSIONNELS - LES TABLEAUX** - Les tableaux, Créer un tableau simple avec Word, Insérer, supprimer des lignes et des colonnes avec Word, Modifier la hauteur et la largeur des cellules avec Word, Mise en forme des cellules avec Word.
- **LES ÉCRITS PROFESSIONNELS - LES RAPPORTS**
- **LES ÉCRITS PROFESSIONNELS - LES COMPTES RENDUS** - La prise de notes, Le compte-rendu.
- **LES ÉCRITS PROFESSIONNELS - LES FORMULAIRES** - Les formulaires, Le questionnaire.
- **LES ÉCRITS PROFESSIONNELS - LES DOCUMENTS COMMERCIAUX** - Le bon de commande, Le devis, La facture, Le bon de livraison, de réception.
- **LA GESTION DU TEMPS** - Gestion du temps, Création et modifier une tâche avec Outlook, Les outils de gestion de temps, Gagner du temps, Planifier un rendez-vous avec Outlook, Gestion de l'espace de travail.
- **L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE** - Les procédés de classement, Les ordres de classement.
- **RÉCEPTION ET DIFFUSION D'INFORMATIONS** - Collecter les informations, Visualiser l'information, Diffuser l'information.
- **ORGANISATION DES RÉUNIONS ET DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS** - Organisation de réunion, Organisation de déplacement.

## Les différentes techniques de vente et de négociation (16h)

- **DÉCOUVRIR LES BESOINS DU CLIENT**
- **ARGUMENTER ET CONVAINCRE** - Argumentation CAB, argumenter avec du succès, préparer ses réponses aux argumentations, traiter les objections, convaincre.
- **LE PASSIF** - Capitaux propres, Dettes, Comptes de régularisation
- **CONCLURE SES VENTES AVEC SUCCÈS** - L'approche directe, court-circuiter la signature, techniques de négociation, les techniques de conclusion.
- **MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA NÉGOCIATION** - Négocier avec aisance, le protocole de négociation, éviter les erreurs de négociation, parvenir à négocier facilement.

## Intégrer l'IA dans la gestion de son poste et gagner en productivité (8h)

- **INTRODUCTION À L'IA ET SES OUTILS** - L'IA c'est quoi?, L'IA dans nos maisons, L'IA au travail, Le but de l'IA, Les 4 formes d'IA, Utilisations courantes de l'IA, L'IA dans la gestion des tâches quotidiennes.
- **LES OUTILS D'IA POUR LA GESTION ADMINISTRATIVE** - ChatGPT, Grammarly, Botmind, Utilisation de l'IA sur des cas concrets de gestion.
- **L'IA POUR LA GESTION DES PLANNINGS ET DES INSCRITS**- Les bases de L'IA, dans la gestion de plannings, Introduction et avantages à la Gestion des Plannings avec l'IA, Outils d'IA pour gérer les plannings, Études de cas et scénarios pratiques, Utilisation de l'IA sur des cas concrets de gestion, Créer un planning auto-école.
- **SÉCURITÉ ET ÉTHIQUE AVEC L'IA** - La sécurité et l'IA, Sécurité des données et confidentialité, Enjeux éthiques de l'utilisation de l'IA.

## Accueil - Définition des attentes (8h)

## Évaluation en cours de formation (16h)

## Accompagnement au montage du dossier professionnel (16h)

## Examen blanc - Mise en situation professionnelle (24h)

### Modalités d'évaluation

Plusieurs sessions d'examens par an.  
Les compétences des candidats sont évaluées par un jury comme sur la base :



- du dossier professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle (3h45) :
  - mise en situation écrite (2h45),
  - mise en situation orale (1h dont 10min de préparation)
- de l'entretien final

Retrouvez plus d'informations sur le site internet de France Compétences en renseignant le code de fiche : RNCP36803