



Gestion d'un secrétariat

Objectifs pédagogiques

- Organiser efficacement les activités administratives d'un secrétariat.
- Produire et gérer les documents et communications professionnelles.
- Assurer le suivi des dossiers, rendez-vous et informations.
- Adopter une organisation fiable et une communication professionnelle.

Description de la formation

Domaine de compétence 1 : Organiser l'activité administrative

- Planifier les tâches, priorités et échéances.
- Gérer agendas, rendez-vous et réunions.
- Mettre en place des méthodes de classement et d'archivage.

Domaine de compétence 2 : Produire les écrits professionnels

- Rédiger courriers, courriels, notes et comptes rendus.
- Structurer et mettre en forme les documents.
- Adapter le ton et le niveau de formalité au destinataire.

Domaine de compétence 3 : Gérer l'information et les dossiers

- Collecter, vérifier et transmettre les informations.
- Suivre les dossiers administratifs et les relances.
- Respecter la confidentialité et les règles de conservation.

Domaine de compétence 4 : Accueillir et communiquer

- Assurer l'accueil téléphonique et numérique.
- Orienter les demandes et gérer les situations courantes.
- Communiquer efficacement avec les interlocuteurs internes et externes.



Prérequis

- Savoir lire, écrire et utiliser les fonctions de base d'un ordinateur.
- Disposer d'un équipement informatique et d'un accès internet.

Modalités pédagogiques

- Formation en e-learning / à distance.
- Apports théoriques, démonstrations et exercices pratiques.
- Progression individualisée selon le rythme du participant.
- Méthode interactive et participative.

Durée de la formation

- 28 heures en e-learning.
- Répartition indicative :
 - Organiser l'activité administrative
 - Produire les écrits professionnels
 - Gérer l'information et les dossiers
 - Accueillir et communiquer

Moyens et supports pédagogiques

- Supports de cours et modèles de documents.
- Cas pratiques administratifs.
- Exercices de rédaction, classement et organisation.

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de connaissances.
- Mises en situation professionnelles.
- Évaluation des acquis en fin de parcours.
- Attestation de formation remise à l'issue du parcours.