



# PROFESSION SECRETARIAT : LES FONDAMENTAUX

## DUREE

05 Jours

## DATE

Voir planning de formation

## LIEU

- Cameroun - Gabon
- Congo - Côte d'Ivoire

## POPULATION CIBLE

1. Secrétaires débutants
2. Toute personne en reconversion au secrétariat

## COUT PAR PARTICIPANT

400 000 F CFA H.T/Participant

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1. Comprendre le métier de secrétaire ;
2. Maîtriser les techniques indispensables à l'exercice du secrétariat ;
3. Adapter un comportement professionnel ;
4. Développer l'autonomie et la confiance en soi ;
5. Maîtriser son organisation et la gestion de son temps au travail ;
6. Maîtriser les techniques de communication en vue de l'amélioration des relations interpersonnelles et professionnelles ;
7. Rédiger convenablement les différents courriers entrants et sortants de l'entreprise ;
8. Classer suivant un ordre adéquat ;
9. Accueillir les visiteurs en face à face et au téléphone ;
10. Développer le travail en équipe.

## CONTENU DE LA FORMATION

### MODULE I : LES COMPETENCES CLEES

- L'évolution du métier
- Les fonctions de la secrétaire de Direction (rôles et missions)
- Les compétences à mettre en œuvre dans sa fonction (déontologie)
- L'organisation de ses activités (organiser les réunions, les déplacements, le suivi de plusieurs activités)
- Les outils efficaces pour gérer son travail (agenda, trieurs, planning, check-list...)
- Le guide des procédures "secrétariat" (référentiel du métier)

#### I. ORGANISATION, GESTION DU TEMPS

#### II. LE CLASSEMENT DES DOCUMENTS

- La pratique de la méthode adaptée aux besoins des utilisateurs (critères de choix d'un mode de classement)
- Les règles en matière de conservation de document
- La mise en place d'un plan de classement évolutif
- L'organisation du classement des documents
- La recherche de l'information (méthodologie)
- Les supports et moyens

#### III. LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS ET LE SUIVI DES DOSSIERS

- L'indexage des documents : définition des mots clés
- La structure de l'information
- Les méthodes efficaces de traitement de l'information
- La collecte et le tri des informations pertinentes
- Savoir repérer l'essentiel et organiser un dossier
- Les outils de suivi et de relance

### MODULE II : LES ECRITS PROFESSIONNELS ET LE TRAITEMENT DU COURRIER

- Le zéro faute (échapper aux pièges courants de l'orthographe, maîtriser les règles de grammaire...)
- La rédaction des lettres, e-mail, fax (structure, style)
- La réalisation des comptes rendus simples (prendre des notes, rédiger le compte rendu)
- La présentation des écrits : maîtrise des règles fondamentales de présentation des documents.
- Les étapes du traitement de courrier

### MODULE III : LA COMMUNICATION EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

- Communiquer efficacement : les exigences de la communication
- Les bonnes pratiques téléphoniques
  - faire bonne impression
  - traiter l'appel avec amabilité, concision, et rigueur
  - conclure l'entretien
- la prise efficace des messages
- la gestion des appels difficiles
  - savoir filtrer et faire barrage
  - gérer les interlocuteurs mécontents, insistants
- la gestion du stress
- L'accueil physique

### MODULE IV : LES RELATIONS PROFESSIONNELLES DANS L'EQUIPE DE TRAVAIL

- Etablir des relations constructives
- L'adaptation au style de personnalité de son interlocuteur (management du manager)
- Le renforcement de sa capacité d'écoute et d'influence