



Polyvalence accueil et secrétariat

Objectifs		
Se perfectionner au numérique Consolider son projet professionnel et valider son projet de formation Acquérir les comportements attendus en formation et en entreprise, Acquérir les prérequis nécessaires à l'entrée en formation qualifiante Développer les capacités nécessaires à l'intégration dans l'entreprise et d'adaptation au travail en équipe, devenir autonome pour assurer l'accueil et le secrétariat.		
Méthodes, évaluation		
Evaluation par des exercices, tests et QCM, TOSA Desktop pour les logiciels Word, Excel et Powerpoint Attestation en fin de stage		
Durée, rythme, matériel, tarif	Conditions d'accès	
450 heures en formation, 4610 € 70 heures de stage en entreprise 30 heures par semaine Un PC par personne avec Microsoft Office Accès plateforme de remise à niveau GERIP	Public(s) : Demandeur d'emploi, Niveau d'entrée : Niveau classe de 1re/terminale ou équivalent Prérequis : Connaissances basiques en informatiques (environnement Windows, Word et Excel) Connaissances basiques des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française, et des règles de calculs.	
Lieu de réalisation de l'action		
STARTING FIVE 3 Rue Claude LEBOIS 42000 Saint-Etienne	Restauration : espace détente avec micro-ondes + restauration à proximité Transport : Vélo, tram, bus et piéton Accès Personne Mobilité Réduite	
RENSEIGNEMENTS ET DIFFUSION		
Mr ESCORIZA 06 63 26 42 42 p.escoriza@starting-five.fr		
www.starting-five.fr	CARIF OREF	Pole Emploi
Cap Emploi	Missions Locales	Linkedin

STARTING FIVE SASU

Activité déclarée sous n° 84420306642 auprès du préfet de la région Rhône-Alpes.
6 rue Leroux 42100 Saint-Etienne. 832 736 334 000 18 RCS Saint Etienne

Version 3
-PE -
26/06/2023

Page
1



Programme



7,5 h : Présentation

- Présentation de la formation et prise en main du matériel
- 30 minutes d'entretien individuel par stagiaire



225 h : Initiation et Perfectionnement Microsoft Office Word, Excel, Powerpoint



Initiation et perfectionnement Word

- Manipulations de base
- Découverte du bandeau « accueil » pour mettre en forme un texte/
- Mise en forme (alignements, retraits, bordures, interlignes, motifs, tabulations...)
- Insertion de tableaux (diverses manipulations de cellules)
- Mise en page (marges, entêtes et pieds de page simples et différenciés, orientation...)
- Insertions automatiques, Création de modèles de documents, Nombreux raccourcis et astuces
- Styles : Définition et création
- Objets graphiques Insertions d'objets d'applications extérieures,



Initiation et perfectionnement Excel

- Manipulations de base
- Incorporation de formules de calcul, formules arithmétiques (quatre opérations)
- Formules complexes
- Mise en forme d'un tableau
- Format des nombres, alignements, orientation Bordures et motifs, police et tailles
- Mise en page d'un tableau Largeur des colonnes, hauteur des lignes,
- Marges, orientation des pages, Entêtes et pieds de page
- Graphiques
- Exploitation simple de liste, Recherche Filtres, tris



Powerpoint

- Création d'un diaporama
- Acquisition d'une méthodologie professionnelle. Choix d'un modèle, masque, styles, etc.



Préparation et passage de la certification TOSA DESKTOP

Permet d'évaluer et de certifier le niveau de compétences des apprenants, sur les logiciels de bureautique de la suite Microsoft Office : Excel, Word, Powerpoint, Le TOSA est la référence dans le domaine de la certification des compétences informatiques et digitales. Les certifications TOSA délivrent un score sur 1000 reconnu par l'état que le candidat peut ajouter à son CV. Elles sont basées sur des méthodologies d'évaluation scientifiques.



Polyvalence accueil et secrétariat



45 h : Maîtriser l'accueil physique et téléphonique



Accueil Physique

- Règles de communication appliquées.
- Les conditions d'un bon accueil physique, l'environnement, les attitudes, les conditions matérielles
- Le déroulement d'un accueil (accueillir, informer, orienter)



Accueil téléphonique

- Les conditions d'un bon accueil téléphonique, l'environnement, les attitudes, les différentes étapes, les bonnes formules.
- Renseigner - transférer un appel - filtrer- prendre un message.



La relation client

- Situations simples et situations à enjeux.
- Environnement et outils, Gestion des priorités. Gérer les situations difficiles.
- La communication dans la relation client, usagers : Prise de contact et Ecoute active.



45 h : Gestion du stress et des situations conflictuelles :



Maîtriser et gérer ses émotions

- C'est quoi le stress ? Impact sur le plan professionnel et sur le plan personnel
- Les remèdes au stress



Contrôler et gérer les situations de crise

- Les différents types de conflits, comment se comporter face à un conflit
- Les stratégies pour sortir des situations à risques et d'agressivité
- Résoudre un conflit : Attitudes et Méthodologie



45 h : Techniques de recherche d'emploi et de stage



Techniques de recherche d'emploi

- Construire un CV percutant, adapter son CV pour une candidature sur Internet
- Utilisation de Pole-emploi.fr, Emploi Store. Création de CV en ligne.
- La découverte des principaux sites de recherche d'emploi et abonnement
- La lettre de motivation, la candidature par télé candidature,
- Organiser sa recherche d'emploi, assurer le suivi et les relances, l'importance du réseau
- Ateliers d'aide à la recherche d'une entreprise d'accueil pour le stage.



Coaching, présentation et entraînement

- Travail sur l'image et la présentation, se connaître pour mieux communiquer
- Apprendre à utiliser les bons mots, savoir gérer ses émotions
- L'importance de l'image dans un entretien d'embauche, présentation, look et projet.
- Convaincre en entretien de recrutement, Simulation et entraînement.



Après la formation ?

- Présentation de la fonction publique territoriale et des besoins en recrutement du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Loire (CDG42)
- Approche des métiers du secteur privé qui recrutent, présentation enquête BMO, observatoire sur ces métiers du tertiaire

- Quelques suites de parcours :

Parcours de formation CDG42 : Métiers de secrétaire de Mairie

Parcours de formation CDG42 : Métiers d'accueil, Etat Civil, Urbanisme

Niveau 3 (CAP-BEP) : Employé administratif et d'accueil RNCP36803

Niveau 4 (BAC) : Réceptionniste en Hôtellerie RNCP34157

Niveau 4 (BAC) : Secrétaire assistant RNCP193

Niveau 4 (BAC) : Secrétaire comptable RNCP1212

Niveau 5 (BAC+2) : Assistant de Direction RNCP34143

Niveau 5 (BAC+2) : BTS Gestion de la Petite et Moyenne Entreprise RNCP32360

Niveau 5 (BAC+2) : BTS Management Commercial Opérationnel RNCP34031



Polyvalence accueil et secrétariat



82,5 h : Consolidation des savoirs de base contextualisés aux métiers visés :

Les bases du secrétariat et/ou du métier d'agent d'accueil polyvalent.

Remise à niveau sur les savoirs de base à l'aide de la plateforme GERIP

- Orthographe, grammaire et structure de la langue française
- Logiques mathématiques et calculs fondamentaux.

Produire des documents professionnels

- Maîtriser les écrits professionnels
- Maîtriser le publipostage
- Exploiter les outils du digital, mettre en place les réseaux sociaux
- Communiquer et faire vivre les réseaux sociaux.
- Être autonome dans la gestion de planning
- Être autonome dans la gestion d'agenda

Participer de manière polyvalente à la vie d'une organisation.

- Maîtriser les techniques d'accueil
- Réaliser une prospection/campagne téléphonique
- Rédiger une proposition commerciale / une proposition de service.
- Concevoir et suivre des tableaux de bord
- Gérer les situations délicates
- Assurer l'interface avec différentes équipes

Outils et culture numérique

- Utilisation des outils (Smartphone, scanner et imprimante).
- Messagerie mail, drive, Recherche et veille internet.
- Culture web et cybersécurité
- Outils collaboratifs pour s'adapter au télétravail (Zoom, Skype...)