FORMATION

Pack secrétariat



Objectifs

- Se préparer au métier de secrétaire

- Maîtriser les techniques de secrétariat (téléphone, informatique, mails...)

- Améliorer la communication écrite et orale en Français

- Augmenter la qualité de ses relations professionnelles .

- Développer et améliorer l' efficacité de la secrétaire dans l'organisation de son travail.

Type de cours :
Stage pratique - Formation métier

Référence :
PACKSEC

Durée:
13 jours - 91h de formation

Lieu :
Paris en Inter ou Intra-entreprise

ATTESTATION DELIVRÉE EN FIN DE FORMATION

Pré-requis
Aucun

Public visé
Tout public

Méthodes pédagogiques

- Supports de cours
- Vidéoprojecteur
- Accès Internet
- Etudes de cas, jeux de rôles
- Exercices individuels sur PC
- Mises en application des logiciels
- Evaluation en fin de stage

Programme du stage

TECHNIQUES DE SECRETARIAT - 3 JOURS

L'ORGANISATION ET LA METHODE DANS LE METIER DE SECRETAIRE

Les méthodes indispensables
Savoir gérer les priorités
Mettre en place des méthodes d'organisation
Planifier ses taches .

COURRIERS - MAILS ET NOTES DANS L'ENTREPRISE

Techniques de rédaction de courriers
Les différents types de courriers
Les notes d'information, de service, de synthèse
Formules de politesse
Savoir utiliser FAX et E-mails.

SAVOIR TRAITER L'INFORMATION

Prendre un message et le transmettre
Rédiger des mails et courriers efficacement
Reformuler les messages
Savoir exprimer clairement ses idées.

UTILISER L' ORDINATEUR

Travailler avec Windows
Le traitement de texte Word pour la rédaction de notes, courriers, rapports
Les correcteurs automatiques
Mettre en forme correctement un courrier.

SAVOIR UTILISER ET VALORISER LE TELEPHONE

Recevoir un appel : accueillir le correspondant, l'identifier, pratiquer l'écoute active, noter et conclure
Appeler un correspondant : préparer l'appel, savoir résumer, conclure
Laisser un message sur répondeur
Savoir gérer les situations difficiles.

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com

01 75 50 92 30 DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›

ACQUERIR LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

Les règles de base
Recevoir un appel : accueillir le correspondant, l’identifier, pratiquer l’écoute active, noter et conclure
Appeler un correspondant : préparer l’appel, savoir résumer, conclure
Laisser un message sur répondeur
Comment se présenter au téléphone
Le bon timbre de voix
Apprendre à sourire au téléphone
L’ écoute
Formules de politesse

LES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT

Savoir reformuler
Identifier les points essentiels
La prise de notes
Les abréviations
Traiter les demandes
Le principe du filtrage des appels

LES SITUATIONS DIFFICILES

Les contraintes au téléphone
Comment transférer un appel ?
Gérer les interlocuteurs
Gérer les tensions (apprendre à les désamorcer)
Les situations de Stress

L’ ACCUEIL PHYSIQUE

Savoir accueillir les personnes
Le vocabulaire de l’accueil physique
La bonne distance à adopter
Le langage :
Débit, rythme, intonation, volume, pauses, accentuation…
Améliorer la diction
La bonne attitude
Gestuelle et posture (à adopter, à éviter)
Faire face aux situations difficiles (agressivité, provocation..)

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com
01 75 50 92 30 DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›

ORTHOGRAPHE

Les règles d'orthographe spécifiques
Le pluriel, le féminin et le masculin, l'écriture des nombres
Le trait d'union
Accords des noms, adjectifs, participes et verbes
Homonymie
Orthographe d'usage
Ponctuation et signes graphiques
Les erreurs d'orthographe courantes
les principaux mots invariables
les adverbes de manière
les formules d'usage dans les courriers
les nombres

GRAMMAIRE & CONJUGAISON

La grammaire du Français : Les règles de grammaire
Le verbe (accord, conjugaison)
Les caractéristiques des verbes irréguliers
les conjugaisons difficiles du premier et troisième groupes
Les auxiliaires - L'auxiliaire "être"- L'auxiliaire "avoir"
La concordance des temps
Le participe passé et le participe présent - Quand faut-il accorder le participe passé ?
Le participe passé : règles de base
Faire le point sur les groupes des verbes.
Savoir appliquer la terminaison des temps.
Éviter la confusion : subjonctif/indicatif - conditionnel/futur - temps composés/temps simples.
L'adjectif (qualificatif, numéral, de couleur)
Le complément d'objet direct et indirect (COD - COI ...)
L'impératif
Signes orthographiques et confusions courantes
Comment déjouer les pièges de la langue française ?
Revoir de façon pratique les règles principales.
La logique de la langue française
Les pièges du français.
Les règles de bases (doublement des consonnes, chiffres en lettres etc.).
Eclaircir les points problématiques (singulier ou pluriel après "de", accord du participe présent, tous / tout etc.).
Eviter les erreurs de ponctuation.
La concordance des temps. la confusion entre le futur et le conditionnel
Réviser les accords du participe passé
Bien employer les capitales et les bas de casse.
Connaître l'écriture des chiffres et des nombres.
Se servir du style des caractères (italique, gras, romain...).
la structure d'une phrase
la ponctuation

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com

01 75 50 92 30 DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›

LE MICRO-ORDINATEUR PC

Composition de l'ordinateur (UC, carte mère, mémoires..)
Périphériques
Systèmes d' exploitation

TRAVAILLER AVEC WINDOWS

L'interface,
Les dossiers, la corbeille, les recherches
Organiser des documents, les impressions…
Le panneau de configuration

TRAITEMENT DE TEXTE WORD

Démarrer avec Word
L'interface,
Mode affichage écran,
Sélection, déplacement,
Gestion courante des documents (ouverture, enregistrement, fermeture, etc.),
Formatage (Mise en forme des documents)
Polices, Tailles, attributs de caractère,
Couper, Copier, Coller,
Listes à puces,
Paragraphes : alignement, retrait, espacement, interlignage,
Bordures et trames.
Formatage avancé
Retraits de paragraphe,
La tabulation : utilisation du menu et de la règle,
Mise en page : marges, format papier, disposition,
En-têtes et pieds de page,
Insertion des caractères spéciaux,
Fonctions d'impression.
Editions /Corrections /vérifications
Outil de correction automatique,
Utilisation des insertions automatiques existantes,
Correction orthographique,
Recherche et remplacement du texte,
Correction orthographique et grammaticale,
Recherche des synonymes,
Statistiques,
Synthèse automatique,
Le Presse papier.

TABLEUR EXCEL

Manipuler les classeurs
Insérer des feuilles,
Déplacer des feuilles,
Renommer des feuilles,
Choix du nombre de feuilles par défaut.

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com
01 75 50 92 30 DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›

Calculs/Fonctions

Le calcul par défaut
Les formules de calcul
Les fonctions de calcul
Les recopies de formules
Les pourcentages
Fonction NB,
Définition et utilisation des noms,
La fonction SI,
Les références relatives, absolues et mixtes,
Concaténer, entier, arrondi,
La fonction « somme.si ».
Mise en forme / Mise en page
La mise en forme automatique,
La mise en forme conditionnelle,
Impression : Répétition des titres,
Impression : Aperçu et manipulation des sauts de pages.
Affichage des données
Les styles,
Les volets,
Le zoom,
Barres d'outils.
La barre d'outils dessin,
Les commentaires.
Séries et listes personnalisées
Séries linéaires
Séries Chronologiques
Séries géométriques
Créer une liste
Les graphiques avec EXCEL
Choix des données
Utiliser l'assistant
les graphiques en tant qu'objet
Placer le graphique sur une nouvelle feuille
Modifier les types de graphiques,
Modifier les données sources,
Modifier les options, l' emplacement, la couleur,
Ajouter des données.

POWERPOINT

savoir présenter des documents
L'environnement PowerPoint
Les diapositives (conception, mise en forme)
Les diaporamas (conception, gérer les transitions…)
Insertion d'images, de musiques..

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com

01 75 50 92 30 **DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›**