

CCP 1 : ASSISTER UNE ÉQUIPE DANS LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS ET L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS

Durée : 116 heures

Pré-requis : Aucun

Objectif : Etre capable de traiter les travaux de secrétariat et assister une équipe

Public concerné : Tous publics

Moyen pédagogique et d'encadrement : Cf. convention et / ou livret d'accueil

Modalités d'évaluation des résultats de l'action : évaluations, feuilles de présence

CONTENU

1. Produire des documents professionnels courants :
 - Logiciel Word :
 - Mise en page des paragraphes,
 - Mise en forme des caractères,
 - Les courriers,
 - Les blocs de construction,
 - Le publipostage.
 - Rédaction du courrier professionnel
 - Les documents internes : note d'information, note de service, fiche de renseignements, compte rendu, rapport, note de synthèse, procès-verbal)
 2. Rechercher et communiquer des informations
 - Outlook, Internet
 3. Assurer la traçabilité et la conservation des informations :
 - Organisation administrative :
 - Le classement
 - Le plan de classification
 - L'archivage
 4. Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques :
 - Accueil et standard :
 - Etablir et faciliter la relation de communication en face à face
 - Réussir l'accueil en face à face
 - Accueillir avec professionnalisme
 - Filtrer les visiteurs
 - Réussir l'accueil téléphonique
 - Le téléphone et la communication médiatisée
 5. Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités :
 - Organisation administrative
 - Les plannings
 - Organisation participation événements internes / externes
- Outlook