

Titre professionnel RNCP Secrétaire Assistant

Dates : 12/01/2026 au 06/02/2026

Missions :

- accueil physique et téléphonique,
- travaux administratifs courants : mail, courriels, notes de service, planning, travaux sur EXCEL, saisie informatique...
- gestion d'un agenda partagé, prise de rendez-vous,
- prise de note, compte-rendu,
- recherche informations internet,
- classement physique, gestion électronique de documents,
- gestion commerciale : devis, commande, facturation.

PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

A. Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

Produire des documents professionnels courants

1. Rédaction de documents administratifs : courrier, notes de services, publipostage, note d'informations.
2. Utiliser des outils de recherche d'information et de communication
3. Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
4. Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle

Communiquer des informations par écrit

1. Elaborer des documents administratifs : courriers, notes de service, comptes rendus, rapports, notes de synthèse,
2. Prendre des notes,
3. Rédiger et transmettre des courriels
4. Synthétiser les informations,

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

1. Numériser des documents, utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques,
2. Concevoir et appliquer un plan de classement,
3. Organiser ses mails avec efficacité,
4. Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques,
5. Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents
6. Connaissance des différents types de classement,
7. Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)



Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

1. Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée,
2. Prendre des notes manuscrites ou en saisie instantanée,
3. Epeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais
4. Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais
5. Comprendre une demande simple d'un interlocuteur anglophone et lui apporter une réponse en anglais

Planifier et organiser les activités de l'équipe

1. Créer une liste de tâches et un échéancier
2. Utiliser le web et ses applications pour l'organisation des déplacements et des réunions,
3. Utiliser les outils de communication et de planification
4. Recenser le matériel nécessaire à la tenue de réunions,
5. Négocier des conditions favorables avec un prestataire,

B. Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

Assurer l'administration des achats et des ventes

1. Traitement des commandes clients, élaboration et suivi des devis jusqu'au règlement de la facture,
2. Editer des documents commerciaux et les états et effectuer les relances de paiement,
3. Traitement administratif des achats : comparatifs d'offres, conditions de vente,
4. Passer les commandes, contrôler les factures,
5. Gérer les stocks de ressources matériels : fournitures, consommables,
6. Assurer la relation avec les prestataires : maintenance informatique, distributeurs automatiques...
7. Utilisation d'un progiciel de gestion commerciale,

Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

1. Apporter une réponse à une demande d'information, de modification de commandes, de réclamation ou d'une situation litigieuse,
2. Mettre en œuvre des techniques d'écoute active,
3. Rendre compte dans les délais.

Elaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

1. Collecter des données chiffrées : élaborer et actualiser des tableaux de suivi,
2. Présenter les résultats sous forme de graphique en vérifiant la cohérence des résultats avec l'objectif recherché,
3. Mettre en évidence les éléments significatifs pour faciliter l'analyse des résultats et la prise de décision,
4. Utiliser les fonctions avancées d'un tableur (tableaux croisés dynamiques, fonctions SI...),

Assurer le suivi administratif courant du personnel

1. Formalités administratives liées à l'embauche, au départ et aux absences des salariés.
2. Application des obligations légales en matière de droit du travail,
3. Constituer et tenir à jour les fichiers et dossiers du personnel,
4. Etablir et actualiser des plannings de gestion des absences après collecte des informations auprès de l'équipe,
5. Rechercher des informations courantes en matière de législation du travail,

