

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

A - Assistanat CP-002499

OBJECTIF

Obtenir le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) correspondant

PUBLIC VISE

Tout public

PRE-REQUIS

- Sans niveau de diplôme particulier
- Projet validé par un Conseiller en Evolution Professionnelle
- Aisance à l'écrit et à l'oral en français

METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et illustrations avec diaporamas et/ou supports pédagogiques individuels
- Réalisation de synthèses de cours
- Exercices de réflexions et travaux de groupe
- Exercices individuels d'application et corrigés
- Mises en situation avec utilisation des logiciels bureautiques et de gestion
- Exercices interactifs d'application et d'auto-évaluation
- Evaluations formatives, normatives et correctives

FORMACODE :

35054

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

CT6 - Assurer l'administration des achats et des ventes

- Dans le cadre du processus d'administration des ventes de l'entreprise, traiter les commandes clients et gérer leur suivi, du devis jusqu'au règlement de la facture, pour garantir le bon déroulement de la vente en termes de conformité des produits ou services et de respect des délais.
- Actualiser les fichiers, éditer les documents commerciaux et les états et effectuer les relances de paiement.
- Assurer le traitement administratif des achats : à partir des demandes des utilisateurs, établir des comparatifs d'offres, vérifier la disponibilité et les conditions de vente auprès des fournisseurs, passer les commandes et contrôler les factures en respectant les procédures de l'entreprise.
- Gérer les stocks de ressources matérielles – fournitures et consommables – et assurer la relation avec les prestataires – maintenance informatique, distributeurs automatiques.

CT7 - Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

- À partir d'une demande d'information, de modification de commande, d'une réclamation ou d'une situation litigieuse de premier niveau, apporter une réponse qui concilie satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise dans le respect du niveau de délégation accordé, en mettant en oeuvre les techniques de communication professionnelle.
- Identifier les cas pouvant être traités en toute autonomie et ceux relevant de la hiérarchie qui devra être alertée, en fonction de la complexité et des enjeux de la situation litigieuse.

CT8 - Elaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

- À partir de consignes, dans le cadre du suivi périodique de l'activité commerciale ou en vue d'une présentation, collecter des données chiffrées dans différentes sources identifiées ou auprès d'autres collaborateurs, élaborer et actualiser des tableaux de suivi et les présenter sous forme graphique.
- Vérifier la cohérence du résultat avec l'objectif recherché et mettre en évidence les éléments significatifs pour faciliter l'analyse des résultats et la prise de décision.

CT9 - Assurer le suivi administratif courant du personnel

- Après collecte des informations nécessaires, effectuer les formalités administratives liées à l'embauche, au départ et aux absences des salariés, dans le respect des procédures de l'entreprise et des règles de confidentialité, pour garantir l'application des obligations légales en matière de droit du travail.
- Constituer et tenir à jour les fichiers et dossiers du personnel.
- Établir et actualiser les plannings de gestion des absences après collecte des informations auprès de l'équipe.
- Rechercher une information courante en matière de législation du travail et la transmettre oralement ou par écrit à l'interlocuteur concerné.

Un titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Titre(s) Professionnel(s) lié(s) :

- **Secrétaire Assistant(e)**
- **Secrétaire Comptable**