



## 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

**Formation éligible au CPF - Code : 237556**  
**Passage de la certification PCIE**



**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 tâches .

### 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.

### ▶ **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..)

## 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.).  
Éviter 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

### ▶ **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.

## 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..