

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

ASSISTANT(E) ADMINISTRATIF(VE) ET RELATION-CLIENT

GRETA de l'Essonne (91)

APP de Massy - Massy

OBJECTIFS

Montée en compétences pour être autonome dans l'utilisation des outils numériques et bureautiques relatifs à des activités administratives et organisationnelles et dans la gestion de la relation-client à distance.

Etre opérationnel(le) sur les postes visés : assistant(e) ADV, gestionnaire de contrat, gestionnaire administratif(ve) de service client ...

Connaître (et accepter) les exigences du monde de l'entreprise

Faire valoir et certifier ses compétences par le **TOSA**.

CONTENU

ACCUEIL

CONNAITRE LE MONDE DE L'ENTREPRISE

- L'organisation d'une entreprise
- Les différents statut de salariés au sein d'une entreprise
- Les attendus en terme de posture professionnelle
- Les clients internes et externes

SE POSITIONNER DANS UNE ORGANISATION

- Se présenter et s'exprimer à l'oral
- Prendre conscience de soi, de son image et identifier ses points forts
- Se confronter avec l'image que l'on renvoie
- Se confronter avec un environnement professionnel
- Comprendre et connaître la hiérarchie en terme de communication
- Travailler en équipe

AMÉLIORER SON EXPRESSION ECRITE

- Différencier les différents types d'écrits de la communication professionnelle
- Améliorer sa syntaxe et son orthographe
- Rédiger de manière argumentée et justifiée

REALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE

- Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
- Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur,

Incluant la remise à niveau des compétences mathématiques appliquées et les entraînements au TOSA Excel en vue d'optimiser son score final.

- Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
- Traiter les mails

Classer et archiver les informations et les documents

- Passation de la certification TOSA Excel

ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE

- Les bases de la communication
- La relation-client
- La relation commerciale

BILAN FINAL

TAUX DE RÉUSSITE

1ere session

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Jeune adulte en insertion
- Autre

DURÉE

De 455 h

DATES

Date de début : 10 février 2025

Date de fin : 27 mai 2025

PRÉ-REQUIS

Sur positionnement

Répondre à un critère des clauses sociales définies par l'EPEC

Maîtriser les savoirs de base en français à l'oral et à l'écrit

Maîtriser des savoirs de base en mathématiques (niveau 3ème)

Connaître l'environnement numérique et avoir les bases du traitement de texte

Avoir une posture professionnelle liée au secteur visé

NIVEAU DE SORTIE

Sans niveau

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluations en cours de formation
Evaluation finale : TOSA
Certification n° RS5252
Date de l'enregistrement: 14/09/2020
Certificateur: ISOGRAD

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Conditions générales de vente consultables ici](#)

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

COÛT

Tarif tout public pour un parcours type : 14€ de l'heure sous réserve de 10 participants.

FINANCEMENT

- France Travail

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Secrétariat, assistantat

CONTACT

APP de Massy
0160131148
appmassy@greta-essonne.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Marie-clotilde ZACHARIA
greta.essonne@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite