

Etre à même de gérer l'ensemble des tâches administrative et commerciale du secrétariat. Se perfectionner dans les techniques de communication.

ITEM 1 : Mieux connaître l'organisation administrative

ITEM 2 : Adapter sa façon de communiquer

ITEM 3 : Connaître les techniques de classement

ITEM 4 : Se perfectionner en administration commerciale

Public ou prérequis **Organisation administrative**

Tableaux, plannings, graphiques

PERT

Organigrammes, ordinogrammes

Activités principales Table de décision, diagramme SCOM, Imprimés-Questionnaires

**Communication écrite et orale**

Documentation de l'acheteur

Ordres, commandes et réclamations

Informations et renseignements commerciaux

La correspondance du créancier, la correspondance du débiteur

Les relations avec le personnel, les relations avec les Administrations

Prise de notes, rapports, comptes-rendus

Communiquer, qu'est-ce que c'est?

Communiquer pour quoi faire?

Mieux communiquer oralement?

Effectuer des relances téléphoniques, la prise de rendez-vous, la vente par téléphone

**Classement**

Ordres et modes de classement

**Administration commerciale**

Établir et mettre à jour la fiche de stock en quantité, la fiche client ou fournisseur

Remplir un bon de commande, vérifier les factures reçues

Établir et mettre à jour la fiche de stock en valeur

Dépouiller une enquête, bon de livraison et de réception

Facture de droit, facture d'avoir, relevé de factures

Déclaration CA, devis, calculs de commissions

Établir les documents de règlements, établir un bordereau bancaire

D

E

L

P

H

E

S

*Aucun*

*Des mises en situation vous entraîneront aux différentes tâches du secrétariat. Vous pourrez ainsi développer vos compétences et affiner vos connaissances.*

**Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.**

Tél. 04 94 16 90 70 [www.delphes-france.net](http://www.delphes-france.net) Fax. 04 94 16 90 77

Mettre en place l'application de gestion et d'organisation d'un poste de travail en secrétariat.

ITEM 1 : Savoir faire une analyse fonctionnelle des besoins

ITEM 2 : Développer des bases de données sur Access

ITEM 3 : Utiliser les logiciels de bureautique

ITEM 4 : Savoir travailler ensemble

Public ou prérequis Analyse fonctionnelle des besoins

*Personne travaillant dans des services administratifs*

**Développement sur ACCESS des bases de données permettant la gestion des éléments suivants :**

Activités principales

emplois du temps,  
agendas,  
congés,  
accueil direct et téléphonique,  
notes de service, réunions et compte-rendus.

*Vous appliquerez les notions abordées et les usages proposés des outils informatiques à des exemples propres à vos entreprises.*

**Développement sur WORD, EXCEL et ACCESS des éléments suivants :**

documents modèles et règles de mise en page,  
fonctions d'automatisation et fonctions avancées des logiciels du poste de travail

**Le travail collaboratif**

découverte des réseaux locaux, le partage de fichiers et de ressources dans le cadre du travail collaboratif (workgroups)

**Application au travail précis des stagiaires sur des exemples propres à leurs entreprises**

D  
E  
L  
P  
H  
E  
S

**Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.**

Tél. 04 94 16 90 70 [www.delphes-france.net](http://www.delphes-france.net) Fax. 04 94 16 90 77

Pouvoir gérer l'activité administrative d'une entité réduite (10 personnes).

**ITEM 1 : Etre capable d'exécuter et d'organiser une tâche administrative**

**ITEM 2 : Etre capable de classer des documents**

**ITEM 3 : Etre capable d'exécuter et d'organiser une tâche commerciale**

<u>Public ou prérequis</u>	<b>Etre capable d'exécuter et d'organiser une tâche administrative</b>	D E L P H E S
<i>Personnes ayant déjà une formation initiale ou une expérience professionnelle dans le domaine du secrétariat et intégrant un poste polyvalent</i>	Plannings, graphiques PERT Organigrammes, ordinogrammes Table de décision Diagramme SCOM Imprimés-Questionnaires	
<u>Activités principales</u>	<b>Etre capable de classer des documents</b>	
<i>Création d'organigrammes, questionnaires, fiche de stock et de différents rencontrés en secrétariat comemrcial.</i>	Ordres de classement Modes de classement	
	<b>Etre capable d'exécuter et d'organiser une tâche commerciale</b>	
	Établir et mettre à jour la fiche de stock en quantité Établir et mettre à jour la fiche client ou fournisseur Remplir un bon de commande Vérifier les factures reçues Établir et mettre à jour la fiche de stock en valeur Dépouiller une enquête Bon de livraison et de réception Les documents de transport Facture de droit, facture d'avoir Relevé de factures Déclaration CA Devis Calculs de commissions Établir les documents de règlements Établir un bordereau bancaire	

Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.

Tél. 04 94 16 90 70 [www.delphes-france.net](http://www.delphes-france.net) Fax. 04 94 16 90 77