

OBJECTIFS

La formation conduit le (la) stagiaire à pouvoir occuper un poste de collaborateur(rice) d'administration commerciale et de communication polyvalente dans une PE ou une PME-PMI. Collaborateur(rice) directe du chef d'entreprise, ou d'un manager, il (elle) est parfaitement autonome et ses missions exigent polyvalence, rigueur, sens de l'organisation, bonne maîtrise de l'écrit, connaissance des logiciels de bureautique et confidentialité.

Ses missions revêtent plusieurs aspects : l'assistant(e) vient en soutien personnel au chef d'entreprise ou au cadre auquel il (elle) est rattaché(e) ; Mais il (elle) vient aussi en support au fonctionnement de l'entreprise (Aide à l'organisation) ; il (elle) est en relation avec toutes les parties prenantes de l'entreprise, internes et externes.

Son expression écrite est claire. Son orthographe et sa grammaire sont excellentes.

Mais les tâches confiées à l'assistant(e) et le champ de ses responsabilités peuvent être très variables selon les entreprises.

PARTICIPANTS

- Assistants(es) commerciaux(les) & administratifs(ves).

DÉMARCHE ET MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Démarche inductive : le stagiaire avec l'aide du formateur...
 - Observe
 - Contextualise
 - Conceptualise
 - Recontextualise
- Pédagogie interactive - Observation par le formateur des pratiques des stagiaires - Jeu des « questions – réponses » avec le formateur et construction par le stagiaire de son propre savoir.
- Méthodes pédagogiques différenciées en fonction des objectifs, des contenus et du public.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Tableau blanc, paper board, Vidéo projecteur.
- PC connecté à Internet
- Équipement multimédia
- Supports écrits fournis et conservés par l'apprenant : contenus de formation, études de cas étudiées, exercices, corrigés, bibliographie et webographie.
- Entraînement sur les annales du titre ASCOM dans les conditions de passage du titre.

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire du Brevet des collèges ou d'un titre équivalent et d'une expérience professionnelle significative

ÉVALUATION

- Évaluation formative sous forme d'exercices et d'études de cas notés
- Évaluation sommative : passage des 4 unités du titre professionnel ASCOM
 - ✚ Unité 1 - Présentation de supports de communication avec mise en œuvre de logiciels de traitement de texte et production de diaporama
 - ✚ Unité 2 - Communication professionnelle écrite Conception et rédaction de documents
 - ✚ Unité 3 - Utilisation des technologies de l'information et de la communication dans un environnement professionnel
 - ✚ Unité 4 - Gestion commerciale - Production de documents commerciaux, tableaux chiffrés, graphiques, avec mise en œuvre de logiciels tableur, gestion commerciale et/ou logiciel de gestion intégrée.

CONTENU

Cette formation est constituée de 10 modules :

- Bureautique : gestion de documents et connaissance de l'ordinateur
- Bureautique : logiciel Word (traitement de texte)
- Bureautique : logiciel Excel (tableur)
- Bureautique : logiciel PowerPoint (logiciel de présentation).
- Technologies de l'information et de communication : logiciel Outlook (messagerie), Internet.
- Logiciel de gestion commerciale : Ciel gestion commerciale
- Communication écrite et orale.
- Communication externe

- Sensibilisation aux principes de développement durable.
- Préparation à l'emploi.

Module 1 – Gestion de documents

- Connaître les commandes et fonctions usuelles offertes par le système : paramètres et options principales, raccourcis, gérer une tâche bloquante, utiliser l'aide en ligne, travailler avec les fenêtres, icônes.
- Comprendre la notion de document, de fichier, de dossier, l'organisation logique des documents, les opérations et les manipulations courantes (création, suppression, copie, déplacement, réorganisation) ainsi que les risques associés (perte d'informations, autorisations).
- Comprendre la notion compression et d'extraction, ainsi que les problèmes et solutions liés aux virus.
- Savoir gérer les demandes d'impression et les imprimantes.

Module 2 – Traitement de texte WORD

A partir d'éléments manuscrits ou imprimés, production de documents utilisant des fonctions :

- Saisir et contrôler
- Mettre en forme et mettre en page :
 - ✚ Paragraphe, tabulation, caractères,
 - ✚ Position (alignement, tabulation),
 - ✚ Marges,
 - ✚ Encadrements,
 - ✚ En-tête et pied de page.
- Recopier – Rechercher – Remplacer
- Utiliser des fonctions courantes pour produire :
 - ✚ Tableaux, imprimés, courriers (dont publipostage), documents de communication
- Utiliser des fonctions courantes pour insérer :
 - ✚ Images, tableaux, graphiques ...
- Enregistrer
- Éditer
 - ✚ Paramétrage (codes de champs, ...)
 - ✚ Résultat avec gestion de la mise en page (en-tête personnalisé, échelle...).



Module 3 – Tableur EXCEL






A partir d'éléments manuscrits ou imprimés, production de documents utilisant des fonctions :

- Saisir
- Mettre en forme et mettre en page :
 - + Hauteur de lignes, largeur des colonnes,
 - + Caractères,
 - + Position (alignement, formats numériques),
 - + Encadrements,
 - + En-tête et pied de page.
- Recopier - Déplacer - Insérer (lignes, colonnes) - Trier
- Utiliser des fonctions courantes de calculs (à manipuler avec des références absolues et/ou relatives) à traiter dans des situations simples :
 - + Arithmétiques et fonctions associées
 - + Logique (avec fonction conditionnelle simple)
 - + Statistiques traitées dans des situations simples
- Réaliser des graphiques
- Enregistrer
- Éditer
 - + Paramétrage (formules, modèle avec quadrillage et numéro des lignes et des colonnes,
 - + Résultat avec gestion de la mise en page (en-tête personnalisé, échelle...)

Module 4 – POWERPOINT

- **Élaborer le plan de son diaporama**
 - + Quelle est la problématique ?
 - + A qui s'adresse-t-il ?
 - + Quelle organisation, quelle entreprise, quel service concerne-t-il ?
- **Prise en main de PowerPoint**
 - + Définir la ligne graphique et le style des diapositives
 - + Déplacer, supprimer, ajouter des diapositives
 - + Lancer le diaporama
 - + Trouver la disposition adaptée au contenu de la diapositive
 - + Appliquer des effets sur les diapositives.
- **Réaliser son diaporama orienté métier**
 - + Incorporer des animations multimédias
 - + Incorporer des éléments issus d'autres logiciels : images, graphiques, tableaux, photographies, des WordArt, etc.
 - + Saisir des commentaires

-  Convertir le diaporama au format PDF
-  Sauvegarder son diaporama.

- **Bien intégrer son diaporama à sa présentation**
 -  Utiliser correctement son diaporama
 -  Gérer les commentaires
 -  Gérer sa gestuelle
 -  Interagir avec le public
 -  Savoir débriefer l'animation : lister les points à améliorer.

Module 5 – Outlook et Internet

- Connaître les notions associées à Internet, Intranet, et à la sécurité.
- Connaître les fonctions principales du navigateur, ses paramètres principaux.
- Savoir naviguer sur le Web, rechercher efficacement, utiliser un formulaire.
- Sauver des pages ou du contenu, télécharger un fichier.
- Connaître les avantages du courrier électronique et avoir des notions sur d'autres systèmes de communication : RSS, Podcast, SMS, VoIP.
- Connaître les paramètres principaux de la messagerie et quelques règles de la Netiquette.
- Composer un message et maîtriser les bonnes pratiques à suivre dans ses composants, son contenu, et les destinataires.
- Recevoir, envoyer, transférer des messages, attacher des pièces.
- Gérer et organiser le courrier : dossiers, liste de distribution, gestion efficace et productive de son courrier.

Module 6 – Ciel Gestion Commerciale

- **La gestion commerciale dans son ensemble**
 - ✚ Le choix du paramétrage
 - ✚ La codification de la base articles
 - ✚ La codification de la base clients
 - ✚ La codification de la base fournisseurs
- **La gestion des stocks**
 - ✚ La création d'une fiche article
 - ✚ Les articles
 - ✚ Le paramétrage comptable
 - ✚ Les codes barres
 - ✚ La mise à jour des tarifs
 - ✚ La mise à jour des stocks
 - ✚ Le réapprovisionnement automatique
 - ✚ Les devises
 - ✚ L'analytique
- **La gestion de la chaîne des achats**
 - ✚ Les devis et commandes fournisseurs
 - ✚ Les tarifs fournisseurs
 - ✚ La gestion des reliquats

- **Les utilitaires**
 - ✚ La sauvegarde et la restauration
 - ✚ Les importations et exportations
 - ✚ La gestion des reliquats

- **La gestion des clients**
 - ✚ La création d'un client et de la famille de clients
 - ✚ L'adresse de facturation et de livraison
 - ✚ L'affectation d'un tarif
 - ✚ Le blocage, le relevé de compte
 - ✚ L'historique

- **La création d'une facture**
 - ✚ L'affichage et la création de la facture
 - ✚ L'affectation du client
 - ✚ La mise en place de l'article
 - ✚ La création d'une remise ou d'un escompte

- **L'édition de factures**
 - ✚ Le paramétrage des factures
 - ✚ La personnalisation de la facture
 - ✚ La création de nouveaux champs

- **L'édition des annexes**
 - ✚ La liste des factures
 - ✚ La recherche d'une facture
 - ✚ Les différents règlements
 - ✚ La validation
 - ✚ Le transfert en comptabilité
 - ✚ Les états de synthèse

- **Mise en application personnalisée**

Module 7 – Communication écrite et orale**• Revoir les bases méthodologiques...**

- ✚ Méthodologie de la lecture du texte argumentatif : passerelle vers la note de synthèse
 - ❖ Repérer la thèse et l'organisation d'un texte ; les structures « traditionnelles » des textes argumentatifs
 - ❖ Comprendre la notion de problématique
 - ❖ Élaborer un résumé, exprimer les idées et restituer du sens.
- ✚ Méthodologie de l'expression écrite : passerelle vers le rapport
 - ❖ Penser problématique : comment construire une problématique ? Mise en évidence, à partir de quelques thèmes, de problématiques habituellement rencontrées
 - ❖ Mener une argumentation, construire l'argument
 - ❖ Introduire et conclure son propos.

• Réapprendre les bases grammaticales, orthographiques, de conjugaison...

- ✚ Le vocabulaire élémentaire et le choix des mots
- ✚ Les mots recherchés
- ✚ Les règles de grammaire et les règles d'accord
- ✚ La syntaxe
- ✚ La conjugaison
- ✚ La ponctuation
- ✚ Les accents
- ✚ Les pluriels particuliers
- ✚ Les nombres
- ✚ Certains idiomes et phrases types...

• Acquérir un style...

- ✚ Les registres de langue
- ✚ Les procédés littéraires
- ✚ La rhétorique et les figures de style
- ✚ L'embellissement de la langue

• Porter une appréciation critique

- ✚ La clarté et la valeur de l'idée principale
- ✚ Le cadre global d'explication (la théorie) et sur la problématique de l'auteur (c'est-à-dire sa manière de poser le problème, le paradigme retenu)
- ✚ La clarté et la qualité des idées secondaires
- ✚ La rigueur de la méthodologie et de l'argumentation
- ✚ La pertinence des exemples et des illustrations
- ✚ La cohérence et l'organisation du texte

✚ Le style, le ton, la qualité de la langue.

- **Prolonger son travail par un exposé oral**
 - ✚ Guide général pour la préparation d'un exposé
 - ✚ Exposé expressif
 - ✚ Exposé informatif
 - ✚ Exposé argumentatif

Module 8 – Communication externe

Partie 1 : Définir et mettre en œuvre sa stratégie de communication

Rappel méthodologique : de la bonne utilisation de la technique des cartes heuristiques

- **Études marketing, concept et positionnement**
 - ✚ Études de marché et études sur le projet
 - ✚ Qu'est-ce qu'un positionnement ?
 - ✚ Définition du concept, clef de la communication
- **Conception, création des outils de communication – Le code de marque**
 - ✚ L'identité produit
 - ✚ Le nom de marque
 - ✚ Le logo, la charte graphique, le visuel, les slogans
 - ✚ La conception d'une campagne de communication
- **Stratégie de communication, planning, budget**
 - ✚ Le ciblage des consommateurs, des professionnels, des partenaires
 - ✚ Les moyens à mettre en œuvre
 - ❖ Les outils, leur conception, leur choix
 - ❖ Les relations publiques
 - ❖ Les relations presse, l'achat d'espace
 - ✚ Le planning
 - ✚ Le budget communication
 - ✚ Qui fait quoi ?

Partie 2 : Intégrer les réseaux sociaux dans sa stratégie de communication

- **Introduction aux réseaux & médias sociaux**
 - ✚ Évolution des comportements sur Internet
 - ✚ E marketing : blogs, sites internet et réseaux / medias sociaux
 - ✚ De nouvelles relations entre les individus, entre les consommateurs
 - ✚ Vie privée et confidentialité
 - ✚ Les apports pour l'entreprise : notoriété, prospection, fidélisation client, recrutement
- **Les réseaux sociaux professionnels**
 - ✚ Présentation de Viadeo & LinkedIn
 - ✚ Compte, profile, mots clés
 - ✚ Moteur de recherche, mise en relation, recommandations
 - ✚ Groupe
 - ✚ Page entreprise
 - ✚ Paramétrage, comptes Premium
 - ✚ Mise en pratique : créer sa page sur Viadeo
- **Les médias sociaux**
 - ✚ Présentation de Facebook : compte, page, groupe
 - ✚ Les spécificités de Twitter
 - ✚ Pousser des messages
 - ✚ Générer du trafic,
 - ✚ Organiser son activité
 - ✚ Dialoguer avec ses clients et prospects
 - ✚ Analyser l'information
 - ✚ Les autres : Slideshare, Flickr, les blogs (Wordpress)
 - ✚ Mise en pratique : créer sa page sur Facebook
- **Les critères de choix de ses réseaux et médias sociaux**
 - ✚ Quelle stratégie de communication pour l'entreprise
 - ✚ Développer une e-Reputation d'entreprise, de marque
 - ✚ La veille et le buzz
- **Profession community manager**
 - ✚ Profil et compétences
 - ✚ Écouter, animer une communauté
 - ✚ Mettre en œuvre une stratégie cohérente et efficace
 - ✚ Concevoir les tableaux de bord, contrôler les effets des actions

Module 9 – Sensibilisation au développement durable

« L'éducation pour le développement durable (EDD) vise à doter les individus des comportements, compétences et connaissances qui leur permettront de prendre des décisions éclairées pour eux-mêmes et les autres, aujourd'hui et à l'avenir, et de traduire ces décisions en actes »

Site de l'UNESCO, Education pour le développement durable
<http://www.unesco.org/fr/esd/>

- **Définition : les 3 piliers du développement durable**
 - ✚ La dimension environnementale
 - ✚ La dimension sociale
 - ✚ La dimension économique
- **Pourquoi éduquer au développement durable ?**
 - ✚ Le développement durable et la RSE
 - ✚ Orienter le développement durable vers les métiers
 - ✚ Economiser les ressources finies et entamer la transition énergétique
 - ✚ Réduire les risques au travail : santé, hygiène sécurité
 - ✚ Développer la solidarité internationale dans un marché mondialisé.

Module 10 - Préparation à l'emploi.

- Rédiger la lettre de motivation
- Rédiger et présenter un curriculum vitae pertinent
- S'entraîner à l'entretien d'embauche sous forme de jeux de rôles

Pour plus d'informations :

<https://djem.fr/catalogue/assistant-dadministration-commerciale-et-de-communication-ascom/>