

5 – REFERENTIELS
SECRETAIRE ASSISTANT(E) - IFOCOP

BLOC : PARTICIPER A LA GESTION ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE D'UN SERVICE / D'UNE STRUCTURE

Situations de travail :

Ces activités s'effectuent dans le respect de cadres professionnels réglementaires et internes précis (charte graphique, déontologie, normes pour les écrits professionnels, ...). Les logiciels bureautiques sont indispensables et les progiciels et autres outils collaboratifs et de communication on-line participent nettement à l'efficacité des actions de production, classement et diffusion de l'information.

Ces activités peuvent s'exercer en présentiel dans un bureau ou bien en télétravail, en fonction du niveau de numérisation des données de la structure et de l'accessibilité de ces dernières à distance.

Ces activités s'effectuent sous la responsabilité d'un hiérarchique, qui appose d'ailleurs sa signature pour valider les documents produits.

Le niveau d'initiative quant à la gestion administrative et commerciale diffère en fonction de l'organisation interne de la structure, de sa taille ainsi que de la valeur juridique des documents et communications.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Participation à la gestion administrative d'un service ou structure</p> <p>Organisation du travail</p>	<p>Organiser son poste de travail informatique en définissant le mode de classement et d'archivage des données pour assurer la gestion documentaire de l'entreprise.</p> <p>Concevoir des procédures de classement et de recherche de documents informatisées afin d'assurer</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle</u> <i>(commune aux 2 1ères activités)</i></p> <p>Réalisée en individuel, à l'aide des outils bureautiques et collaboratifs en ligne</p>	<p>Les éléments de contexte communiqués en amont sont pris en compte.</p> <p>La procédure de mise en œuvre proposée est structurée et méthodique.</p>

<p>Gestion des flux d'information</p>	<p>une organisation efficace ainsi que la traçabilité des informations</p> <p>Effectuer une étude documentaire informatisée en adoptant une stratégie de recherche adapté et efficace afin d'exploiter et restituer des données.</p> <p>Diffuser des données via des outils collaboratifs (mail, forum d'entreprise, newsletter, plateforme collaborative, réseaux sociaux et réseau d'entreprise...) dans l'optique d'optimiser le partage et la gestion de l'information</p>	<p>Il est demandé au candidat de mettre en place une procédure de commande de repas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche et sélection de fournisseurs • Mise en place d'un process opérationnel et de classement • Diffuser aux collaborateurs 	<p>L'arborescence de classement est pertinente</p> <p>Le choix de l'outil collaboratif est adapté à la nature de l'opération.</p>
<p>Rédaction des supports administratifs</p>	<p>Elaborer différents supports en utilisant les logiciels et outils adaptés à la tâche à réaliser pour assurer le bon fonctionnement et le développement de l'entreprise</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle</u> <i>(relative à la 3^{ème} activité)</i></p> <p>Réalisée en individuel, à l'aide d'outils bureautiques</p> <p>A partir d'informations sur le fonctionnement et l'identité visuelle d'une structure fictive, il est demandé au candidat d'élaborer et reproduire des documents administratifs et commerciaux tels que courrier, note interne, devis, rapport d'activité, règlement, facture, conditions générales de vente</p>	<p>Les consignes données pour produire les documents ainsi que la charte graphique sont respectées.</p> <p>Le style rédactionnel des documents est professionnel.</p> <p>Les outils bureautiques sont utilisés à bon escient.</p>

Participation à la gestion commerciale d'un service ou structure			
Recueil des besoins des consommables	Recenser les besoins en des consommables en respectant la politique achat de la structure afin d'assurer la gestion optimale du service	<u>Mise en situation professionnelle</u> Réalisée en individuel, à l'aide d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur	Le processus de gestion des commandes ainsi que les conditions générales de vente sont respectés.
Production de documents commerciaux	Produire des documents commerciaux entrants et sortants (devis, bon de commande, bon de livraison, facture) en utilisant des outils bureautiques et la charte graphique de la structure dans le but de garantir le bon fonctionnement opérationnel et commercial de la structure	En fonction d'éléments portant sur une structure fictive, le candidat élabore des documents relatifs à l'administration des achats et des ventes tels que :	La saisie des données pour la facturation est correcte.
Classement des documents commerciaux	Assurer la gestion, y compris électronique, de documents commerciaux en suivant voire créant la procédure de classement afin de tracer l'activité commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Un document synthétique permettant de recenser les besoins en fournitures • Une facture avec formules de calculs intégrées • Un courrier de relance • Un tableau de suivi • Des graphiques retraçant l'évolution des consommations sur une période donnée 	Les formules de calculs commerciaux ainsi que les résultats sont justes.
Suivi commercial	<p>Effectuer le suivi des commandes émises et reçues, via des outils bureautiques, numériques et progiciels, dans l'optique de garantir les livraisons</p> <p>Relancer les impayés via le téléphone et les outils numériques afin d'assurer le paiement des prestations</p> <p>Concevoir et actualiser les tableaux de suivi de l'activité commerciale via des outils bureautiques et progiciels afin de permettre au(x) dirigeant(s) (es) d'évaluer la politique commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un mail adressé à un client mécontent 	<p>Le courrier de relance est établi en bonne et due forme.</p> <p>Le mail adressé au client mécontent résume la situation posant problème, reformule la perception du client et apporte une solution.</p>

Relation client fournisseur	Assurer le suivi commercial en entretenant une relation régulière et privilégiée avec les clients et fournisseurs de l'entreprise afin de fidéliser ses partenaires externes		
-----------------------------	--	--	--

BLOC : ASSISTER UN.E HIERARCHIQUE OU UNE EQUIPE

Situations de travail

L'assistantat est par essence un domaine pluriel. Par conséquent les situations de travail dans lesquelles il s'exerce sont diverses et variées. Pour l'organisation d'activités comme l'accueil, l'assistantat s'opère à l'aide d'outils bureautiques, progiciels et outils collaboratifs. Ces deux activités s'effectuent seul ou en équipe et dépendent toujours des agendas d'autres personnes.

Les lieux d'exercice sont nombreux. L'organisation des activités peut se faire sur site ou en télétravail, en fonction du niveau de numérisation des données de la structure et de l'accessibilité de ces dernières.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité quant à cette activité varie en fonction de l'organisation et la taille de la structure et s'effectue sous le contrôle d'un responsable hiérarchique.

L'accueil s'exerce avec du public, généralement derrière un comptoir ou un bureau, mais aussi par téléphone et donc potentiellement à distance.

Il est plus ou moins attendu que l'attitude renvoyée aux niveaux verbal et non verbal corresponde à l'image de la structure. Cette dernière peut d'ailleurs être assez précise sur la conduite à adopter en situation d'accueil, jusqu'à fournir la tenue ainsi que le discours et le protocole à tenir en fonction de différents scénarii anticipés.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>Accueil et transmission des informations</p> <p>Accueil physique et téléphonique</p>	<p>Assurer l'accueil physique et téléphonique des interlocuteurs internes et externes tout en promouvant l'image de la structure et respectant le cadre déontologique fixé</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle orale</u></p> <p><i>(commune aux 2 1ères activités)</i></p> <p>Réalisée en individuel, par téléphone ou service de conférence à distance.</p>	<p>La demande de l'interlocuteur est reformulée.</p> <p>La technique de communication utilisée pour traiter la réclamation est adaptée à la situation.</p> <p>L'attitude du candidat est courtoise.</p>

<p>Transmission d'informations et orientation des membres externes</p>	<p>Orienter les personnes selon leur demande, de visu, par téléphone ou via des outils numériques, dans le cadre d'une démarche qualité et en visant la satisfaction des clients / usagers</p>	<p>A partir de problématiques d'accueil rencontrées par une entreprise fictive, il est demandé au candidat de traiter la réclamation d'un interlocuteur.</p>	<p>Le candidat clôture l'appel de façon professionnelle (résumé de la solution convenue, des actions à mener de part et d'autre ...).</p> <p>Une technique de filtrage est utilisée au cours de l'entretien.</p>
<p>Coordination des activités d'une équipe ou d'une structure</p> <p>Prise de rendez-vous</p> <p>Organisation des réunions de travail</p>	<p>Garantir la prise de rendez-vous et la tenue d'agenda pour un ou plusieurs collaborateurs, en ayant recours aux partages d'agendas, mails, rappels automatiques</p> <p>Préparer les réunions et les déplacements des collaborateurs afin de d'assurer l'organisation de ces activités.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle</u></p> <p>Réalisée en individuel, à l'aide d'outils bureautiques et d'internet.</p> <p>En fonction d'éléments relatifs à un déplacement d'affaire, il est demandé au candidat de l'organiser dans son intégralité (rendez-vous, transport, hébergement, ...)</p>	<p>Les contraintes budgétaires, horaires, géographiques ... communiquées en amont sont toutes prises en compte.</p> <p>Le candidat fait preuve de pragmatisme pour organiser le déplacement (ex : distance gare/hôtel/lieu de réunion ...).</p> <p>La méthodologie déployée pour organiser les réunion et déplacements est efficiente.</p>