



# FORMATION : Secrétaires, vos missions au quotidien

## Durée et organisation de la formation :

- 10 h préparatoires sur cours vidéo avec assistance  
- 5 jours de présentiel dans notre centre de formation : 3 bis rue des Lamineurs 44570 Trignac. Pour une durée totale de 35 h : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi.  
Soit une durée totale de 45 h

## Tarif de la formation :

1890 HT / 2268 TTC/ PERSONNE

## Participants / Prérequis :

Secrétaires débutantes. Toute personne en reconversion.  
Prérequis : aucun.

## Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques : remise à chaque stagiaire un support papier, mis en pratique grâce aux outils fournis.

La formation se déroule en présentiel et en e.learning.

- La salle pédagogique est équipée d'un retro projecteur
- Accès internet et wifi
- La formation se déroulera avec des supports numériques
- Les apprenants auront à leur disposition des revues spécialisées et pourront ainsi réaliser des photocopies à leur convenance.
- Le partage des connaissances et des expériences facilitera la participation de chacun.



**FCC PERFORMANCE**

3 BIS RUE DES LAMINEURS 44570 Trignac- Tél :02.40.45.54.81- [fccperformance.com-fccperformance@gmail.com](http://fccperformance.com-fccperformance@gmail.com)- SIRET : 85129502200012- APE : 7022Z- TVA intracommunautaire : FR14851295022- Prestataire de formation sous le n° 52440869844



## Méthodes d'évaluation :

**Test Pré Formation :** Un questionnaire portant sur les connaissances relatives à la thématique est envoyé par mail à chaque apprenant avant le début de la formation ( - 7 jours) via Google Forms et sera donc interprété avant le début de la formation . Cela permet au formateur professionnel du secteur d'évaluer les connaissances initiales de l'apprenant et d'adapter ses moyens pédagogiques.

**Test Per formation :** Des cas concrets et des mises en situations seront mis en application à la fin de chaque module travaillé.

**Test Post formation :** Celui-ci valide l'ensemble des modules travaillés, il est réalisé individuellement par chaque participant. Il se présente sous forme de quizz et QCM.

**Un questionnaire d'évaluation du niveau de satisfaction « à chaud »** sera remis et rempli sur place une demi-heure avant la fin de la formation et analysé par le formateur.

**Un questionnaire d'évaluation du niveau de satisfaction « à froid »** (3 mois) sera envoyé par mail via Google Forms à chaque participant, puis analysé par le formateur.

Ces 2 questionnaires seront différents : Le questionnaire « à chaud » permet de donner son avis sur la formation dans son ensemble. Le questionnaire « à froid » permet de d'interpréter l'adéquation entre les contenus pédagogiques et la prise de recul ainsi que la mise en pratique des compétences acquises.

La participation de l'apprenant sera sanctionnée par une attestation de formation ainsi qu'une attestation de présence.

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques indispensables à l'exercice du secrétariat aujourd'hui.
- Acquérir des compétences clés : organisation, gestion du temps, classement, expression écrite et orale.
- Adopter d'emblée un comportement professionnel et savoir se positionner dans son rôle.
- Développer l'autonomie et la confiance en soi dans la réalisation de ses tâches.



### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS 44570 Trignac- Tél :02.40.45.54.81- [fccperformance.com](http://fccperformance.com)-[fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- SIRET : 85129502200012- APE : 7022Z- TVA intracommunautaire : FR14851295022- Prestataire de formation sous le n° 52440869844



## Programme en détails :

### Module 1 : Auto analyse de ses pratiques 6 h e.learning

- Auto évaluation « niveau de français »
- Auto évaluation « organisation »
- Auto évaluation de ses pratiques professionnelles

### Module 2 : 9h

#### 2. Ce qu'on attend d'une secrétaire au quotidien

- 2.1 Rôle et mission de la secrétaire
- 2.2 Avoir un comportement professionnel

### Module 3 : 10h

#### 3. Organiser les reunions

- 3.1 L'hexamètre de Quintilien
- 3.2 Plannification des activités
- 3.3 L'outil Doodle
- 3.4 L'outil Trello

### Module 4 : 10h

#### 4. Prendre ou passer le relais

- 4.1 Construire un message pertinent
  - 4.2 Une communication écrite efficace
  - 4.3 Une communication orale opérationnelle
- Méthodes pédagogiques / Points forts du stage

### Module 5:

#### 5. La prise de note

- 5.1 Les situations de prise de notes
- 5.2 La préparation à la prise de notes
- 5.3 Les méthodes de prise de notes
- 5.4 Les techniques de prises de notes



#### FCC PERFORMANCE

3 BIS RUE DES LAMINEURS 44570 Trignac- Tél :02.40.45.54.81- [fccperformance.com-fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance.com-fccperformance@gmail.com)- SIRET : 85129502200012- APE : 7022Z- TVA intracommunautaire : FR14851295022- Prestataire de formation sous le n° 52440869844



### **Module 6:**

#### **6. Rédaction d'un procès verbal ou compte rendu de réunion**

6.1 Se préparer /Se structurer / Passer à l'action

### **Module 7 :**

#### **7. S'organiser dans la micro informatique**

7.1 Organiser le classement d'informations des documents

Organisation / création de modèle de dossier/ raccourcis / Doper les fonctionnalités du PC

### **Module 8 :**

#### **8. Accueil téléphonique, les bonnes pratiques**

8.1 Les règles de base pour répondre à un appel téléphonique

8.2 Mise en pratique

8.3 Prendre des notes d'un message téléphonique

### **Module 9 :**

#### **9. Communiquer en face à face**

9.1 La synchronisation

9.2 La reformulation

9.3 Le questionnement

### **Module 10 :**

#### **10. Gérer les appels difficiles**

Mises en pratique

### **Module 11 :**

#### **11. Rédaction d'un mail efficace**

Cette formation aborde l'ensemble des tâches du métier de secrétaire pour apporter à chaque participant un plan de progrès personnalisé.

En annexe du support, de nombreux modèles de documents de référence sont distribués : tableaux de bord partagés, autodiagnostic des compétences organisationnelles, check-list opérationnelle, plan de classement.

Des exercices pédagogiques, adaptés au secteur d'activité du stagiaire, font le lien entre la théorie et la pratique professionnelle pour en valider l'acquisition.



**FCC PERFORMANCE**

3 BIS RUE DES LAMINEURS 44570 Trignac- Tél :02.40.45.54.81- [fccperformance.com](http://fccperformance.com)-[fccperformance@gmail.com](mailto:fccperformance@gmail.com)- SIRET : 85129502200012- APE : 7022Z- TVA intracommunautaire : FR14851295022- Prestataire de formation sous le n° 52440869844