

## 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