

# EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL TOUS LES BLOCS



Objectifs :

- 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.
- Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information.
- Trier et traiter les e-mails et le courrier.
- Classer et archiver les informations et les documents.
- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- Traiter les appels téléphoniques
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes
- Maîtriser les techniques d'accueil professionnel
- Gérer les situations de communication complexes et délicates

**DURÉE : 44 heures d'E-learning + 30 heures avec un expert**

**PRÉREQUIS : Savoir utiliser un ordinateur**

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES : Action de formation et mise en situation sous forme d'exercice, évaluation des acquis en fin de formation.**

**METHODES PEDAGOGIQUES STAGIAIRES ET MOYENS TECHNIQUES : Formation au centre de formation Neoone ou possibilité de Visio.**

## Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte (Word)

1

- Module 1 : Rédiger des documents simples
- Module 2 : Organiser et structurer ses documents
- Module 3 : Illustrer son propos
- Module 4 : Maîtriser les documents longs à l'aide des styles
- Module 5 : Gagner en productivité

## Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableau Excel-

2

- Module 1 : Excel – Les fondamentaux
- Module 2 : Excel – Faire parler les chiffres
- Module 3 : Excel – Fonctions de calculs simples
- Module 4 : Excel – Manipuler des bases de données
- Module 5 : Excel – Fonctions avancées courantes et dollars
- Module 6 : Excel – Fonctions avancées pour bases de données
- Module 7 : Excel – Fonctions avancées conditionnées
- Module 8 : Excel – Fonctions statistiques, financières et macros
- Module 9 : Excel – Tableaux croisés dynamiques et segments

## **Utiliser les outils collaboratifs google pour communiquer et traiter l'information**

- 3 Module 1 : Application Google Drive
- Module 2 : Application Google Sheet
- Module 3 : Application Google Docs
- Module 4 : Application Gmail

## **Trier et traiter les e-mails et le courrier avec Outlook-**

- 4 Module 1 : S'approprier son environnement
- Module 2 : Optimiser sa boîte de réception
- Module 3 : Rédiger vos messages plus vite
- Module 4 : Mieux gérer ses contacts
- Module 5 : Réduire son temps de travail
- Module 6 : Matériel pédagogique

## **5 Classer et archiver les informations et les documents**

- Module : Organisations et gestions des fichiers (Windows et Mac)

## **Techniques d'accueil professionnel**

- 6 Module 1 : Les fondamentaux de l'accueil
- Module 2 : Les différentes formes d'accueil
- Module 3 : Les techniques de communication

## **Orientation des visiteurs et des collaborateurs**

- 7 Module 1 : Connaissance de l'organisation interne
- Module 2 : L'orientation en fonction des profils
- Module 3 : Gestion des conflits ou des demandes complexes

## **Gestion des appels téléphoniques**

- 8 Module 1 : Accueillir un appel téléphonique de manière professionnelle
- Module 2 : Techniques pour filtrer, transférer et orienter les appels
- Module 3 : Savoir répondre aux questions récurrentes ou complexes

## **Utilisation des outils collaboratifs**

- 9 Module 1 : Les outils collaboratifs en entreprise
- Module 2 : Faciliter la collaboration en équipe
- Module 3 : Mise en pratique