

COLLABORATEUR ADMINISTRATIF

► **Durée: 22 mois**

► **OBJECTIF :**

Travailler en collaboration, et sous l'autorité d'un responsable, dans un environnement administratif afin de réaliser les tâches suivantes : traitement du courrier; correspondance et traitement de texte; communication et information; organisation, coordination et gestion; assistance pour les réunions et autres tâches d'assistance.

► **Niveau :**

Cette fonction se situe au niveau 2 des niveaux de formation définis par la Communauté Européenne. La qualification comprend principalement de la pratique qui peut être réalisée de manière autonome en suivant les indications fournies et dans les limites des techniques acquises. La responsabilité se limite à l'exécution de l'ensemble des tâches constituées et des missions routinières et de procédures standard.

1. Qualification liée à la fonction	E ntreprise	C entre de formation	Contenu du programme
1.1. TRAITEMENT DU COURRIER			10%
1.1.1. Pouvoir traiter le courrier entrant			Ouvrir les envois postaux Différents types d'envois postaux Systèmes d'adressage et de suivi
1.1.2. Pouvoir préparer le courrier sortant pour l'envoi			Peser les envois postaux Tarifs postaux Possibilité d'envoi et d'affranchissement Sélection d'adresses de mailings

1.2. CORRESPONDANCE ET TRAITEMENT DE TEXTE			25%
1.2.1. Pouvoir dactylographier et imprimer la correspondance et les textes fournis en français, néerlandais et anglais			Dactylographie (vitesse 110/min) Gestion de fichiers Programme de traitement texte avec utilisation du contrôle orthographique Fonctionnement de l'imprimante Fonctionnement d'un dictaphone Français écrit Rédaction de lettres : normes IBN
1.2.2. Pouvoir rédiger de la correspondance et des textes suivant les indications fournies			Lettres types et variantes
1.2.3. Pouvoir préparer de la correspondance et des textes			Mise en page via le programme de traitement de texte
1.2.4. Pouvoir intégrer des graphiques dans des lettres et des textes			Tableaux via le programme de traitement de texte Connaissance de base du tableur Connaissance de base de l'intégration d'une feuille de calcul dans le programme de traitement de texte
1.2.5. Pouvoir préparer des transparents (slides)			Bases du logiciel de présentation (ex. Powerpoint)

1.3. COMMUNICATION			25 %
1.3.1.	Pouvoir téléphoner avec une attitude orientée vers le client		Utilisation du téléphone Mener des conversations téléphoniques orientées vers le client
1.3.2.	Pouvoir accueillir des clients		Savoir-vivre Mener des conversations orientées vers le client Parler couramment le français
1.3.3.	Pouvoir traiter des plaintes orales		Bases du traitement des plaintes
1.3.4.	Pouvoir envoyer des fax		Utilisation du fax
1.3.5.	Pouvoir envoyer des e-mails		Bases du système d'e-mail
1.3.6.	Pouvoir brancher le répondeur		Utilisation du répondeur

1.4. INFORMATION			5 %
1.4.1.	Pouvoir chercher et transmettre correctement des informations		Systèmes de classement Consulter Internet Annuaire téléphoniques ; consulter les Pages d'Or et l'annuaire des numéros de fax Consulter un dictionnaire
1.4.2.	Pouvoir traiter des informations selon les indications fournies		

1.5. ORGANISATION, COORDINATION ET GESTION			5 %
1.5.1.	Pouvoir fixer des rendez-vous selon les indications fournies et tenir l'agenda		Gestion manuscrite et électronique de l'agenda
1.5.2.	Pouvoir établir et gérer des fichiers de données simples (ex.: fichier d'adresses; licences de logiciels; caisse; fournitures de bureau; livres)		Méthodes d'organisation et systèmes de classement Utilisation de la machine à calculer Logiciel d'application pour la gestion de données (Access)

1.6. ASSISTANCE POUR LES RÉUNIONS			10%
1.6.1.	Pouvoir préparer la salle de réunion		Équipement pour les réunions
1.6.2.	Pouvoir rédiger un rapport de réunion simple		Écrire un rapport/compte-rendu
1.6.3.	Pouvoir apporter son aide durant les réunions		Appareils didactiques (ex. rétroprojecteur, projecteur de diapositives; magnétoscope; sonorisation, etc.)

1.7. TÂCHES D'ASSISTANCE			10%
1.7.1.	Pouvoir dresser une table pour le café, le lunch, etc		Service de boissons et de repas-sandwiches
1.7.2.	Pouvoir faire des commandes et de petits achats		Documents commerciaux Calculer avec les opérations de base Calcul mental Bases de la gestion d'entreprise
1.7.3.	Pouvoir faire des photocopies : simples et complexes		Connaissance complète de l'utilisation de la photocopieuse
1.7.4.	Pouvoir garder le lieu de travail en ordre		Organisation personnelle du travail

2. Qualification spécifique			5%
2.1.	Pouvoir situer sa fonction dans le fonctionnement de l'entreprise		Connaître l'organigramme de l'entreprise Le(s) produit(s) de l'entreprise Connaissance de la branche dans laquelle l'entreprise est active
2.2.			

3. Qualification générale			5%
3.1.	Pouvoir comprendre son propre statut social		Bases de la législation sociale
3.2.	Sur le lieu de travail pouvoir veiller à l'hygiène, la sécurité la qualité l'environnement les premiers secours HACCP		Aspects spécifiques d'hygiène personnelle et collective Aspects spécifiques du respect de l'environnement Données de base sur la sécurité et aspects spécifiques de la sécurité Données de base sur la gestion totale de la qualité Techniques élémentaires de secourisme
3.3.	Pouvoir soutenir un bon rythme de travail		Bases de la gestion du temps

4. Attitudes professionnelles			
	<ul style="list-style-type: none"> ■ précision ■ assertivité ■ envie d'apprendre ■ disposition pour les contacts ■ résistance au stress ■ disposition à rendre service ■ loyauté : respect des contrats et des règles ■ persévérance ■ flexibilité ■ conscience de l'image de marque ■ auto-contrôle et auto-critique ■ travailler en visant le résultat ■ conscience de la sécurité et de l'environnement ■ autonomie ■ esprit d'initiative ■ sens de la collaboration 		