

BRUXELLES
FORMATION
BUREAU &
SERVICES

REFERENTIEL METIER | ACTIVITES | COMPETENCES

SECRÉTAIRE

www.bruxellesformation.be



BRUXELLES
FORMATION
BUREAU &
SERVICES

SECRÉTAIRE

REFERENTIEL METIER | ACTIVITES | COMPETENCES

FICHE TECHNIQUE

DOMAINE	Métiers administratifs
LIGNE DE PRODUITS	Secrétariat
PRODUIT	Secrétaire
CODE PRODUIT	QF210-000
TYPE DE DOCUMENT	Référentiel Métier - Activités - Compétences
COMITÉ DE RÉDACTION	Bernadette JEUGMANS Formatrice à Bruxelles Formation Bureau et Services Isabelle VERBRUGGEN Conseillère pédagogique à la Division Etudes & Développement, Cellule Développement des Produits
COMITÉ D'APPROBATION	Yolande PIÉMAN Gestionnaire pédagogique à Bruxelles Formation Bureau et Services
VERSION	1
DATE DE PUBLICATION	Juillet 2003

Table des matières

Avant-propos	7
Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?.....	7
Le métier de Secrétaire.....	8
Appellations.....	8
Description du métier	8
Structure et évolution du secteur	8
Conditions d'exercice du métier.....	8
Exigences linguistiques	9
Variabilité du métier.....	9
Évolution du métier	9
Les activités clés du Secrétaire.....	10
Schéma des activités-clés du métier	13
Les compétences du Secrétaire	14
■ Compétences transversales	14
Technique	15
Communication/Relation.....	16
Organisation/Gestion.....	17
■ Compétences spécifiques.....	18
SEC. 01 – Traiter le courrier entrant et sortant (lettres, fax, revues, e-mails, ...) en français et en langue(s) étrangère(s).....	18
001. Réceptionner le courrier, le trier pour en préparer le suivi et le distribuer.....	18
002. Expédier le courrier en choisissant les moyens (poste, télécopieur ou courrier électronique) et les modes d'expédition (courrier express, recommandé...) adéquats.....	19
003. Assurer la traçabilité du courrier entrant et sortant au sein de l'entreprise.....	21
SEC.02 – Enregistrer des données textuelles ou chiffrées en français et en langue(s) étrangères(s)	22
004. Saisir et actualiser des données selon les règles et les usages en vigueur dans l'entreprise	22
SEC.03 – Présenter des documents professionnels	23
005. Mettre en forme et mettre en page tout type de document professionnel nouveau (tableau, lettre, rapport, étiquette, base de données, tableau statistique, transparent, document type...) ou un document tapé par autrui, selon les règles et les usages en vigueur dans l'entreprise.....	23
SEC.04 – Assurer des tâches de soutien administratif et logistique.....	24
006. Préparer un dossier sur demande.....	24
007. À l'aide de la photocopieuse ou du scanner, reproduire des documents à la demande et les transmettre ou les mettre à disposition sur le réseau informatique.	24
008. Gérer les achats ponctuels (cadeaux d'anniversaire, de naissance, timbres...), l'intendance (achat de boissons, snacks, commandes ponctuelles de nourriture,	

vêtements professionnels...), les demandes de réservation (restaurant, hôtel, billet d'avion, de train...)	25
009. Établir les contacts nécessaires à l'appui logistique du service ou de l'entreprise et en assurer le suivi (société de nettoyage, de destruction d'archives, électricien, plombier, assureurs...)	25
010. Gérer l'entretien des machines	26
011. Donner des explications concernant le fonctionnement des différents outils du secrétariat (fax, photocopieuse, rogneuse...)	26
012. Établir sous forme papier et/ou sous forme électronique, la liste des tâches de secrétariat exécutées le plus souvent et des étapes de leur réalisation ("bible des procédures")	26
013. Aménager le lieu de travail	27
014. Développer au sein de l'entreprise les procédures de respect et de protection de l'environnement	27
SEC.05 – Accueillir les visiteurs en français et en langue(s) étrangère(s)	29
015. Établir le contact avec tout visiteur et l'introduire	29
016. Participer à l'accueil du public dans le cadre d'un événement	30
SEC.06 – Répondre au téléphone en français et en langue(s) étrangère(s)	31
017. À partir d'un central téléphonique ou d'un poste téléphonique multifonctionnel, réceptionner et transférer les appels téléphoniques	31
018. Renseigner un interlocuteur par téléphone	32
SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur	34
019. Rechercher une information/ de la documentation	35
020. Traiter l'information/la documentation	35
021. Demander, transmettre et donner des informations oralement	36
022. Rédiger ou retranscrire des informations: lettre, message court (e-mail, fax, mémo), rapport, procès-verbal, compte rendu ; lettre ou bulletin d'information (interne) ; folder (externe)	36
023. Transmettre les informations par écrit en choisissant le moyen de transmission le mieux adapté à l'information à transmettre	38
024. Traduire un document	38
SEC.08 – Assurer des opérations de relations commerciales en français et en langue(s) étrangère(s)	40
025. Entretenir des relations commerciales avec les clients et les partenaires (intermédiaires et fournisseurs)	41
026. Assurer le suivi d'une demande (ex: par téléphone), d'un contact commercial (ex: lors d'une foire commerciale, d'une journée portes ouvertes...)	41
027. Prospecter	42
SEC.09 – Organiser des réunions	44
028. Inviter/convoquer les participants et, le cas échéant, les intervenants à une réunion	44
029. Assurer la préparation matérielle et logistique d'une réunion	45
SEC.10 – Organiser des voyages d'affaires, des déplacements	47
030. Réserver le voyage	47
031. Préparer et transmettre au voyageur les informations, documents et autres cadeaux d'affaires utiles	47
032. Prévoir le suivi du travail en interne pendant l'absence du voyageur	48

SEC.11 – Organiser des événements	49
033. Évaluer le coût du projet en fonction du budget alloué.....	49
034. Inviter les participants à un événement	50
035. Assurer la préparation matérielle et logistique d'un événement.....	50
SEC.12 – Gérer les agendas et plannings	52
036. Tenir l'agenda soit d'un patron soit de plusieurs collaborateurs.....	52
037. Gérer les plannings.....	53
SEC.13a - Gérer le classement des documents papier.....	54
038. Créer un système de classement.....	54
039. En fonction de leur spécificité, classer les documents papier	54
SEC.13b – Gérer l'archivage des documents papier	56
040. Créer un système d'archivage	56
041. Archiver les documents:.....	56
042. Mettre à jour les archives	57
SEC.14 – Gérer la documentation	58
043. Faire circuler la documentation en interne (revues, périodiques, brochures publicitaires...).....	58
044. Constituer et mettre à jour un fonds documentaire	58
045. En fonction des destinataires, mettre à disposition les informations utiles par le biais d'un réseau informatique et/ou d'un intranet et les mettre à jour	60
046. Élaborer une revue de presse.....	60
SEC.15 – Gérer les stocks de fournitures de bureau	61
047. Commander les fournitures de bureau et les mettre à disposition.....	61
SEC.16 – Participer à la gestion des ressources humaines	62
048. Selon des consignes précises, participer à la préparation du recrutement de nouveaux collaborateurs et/ou d'intérimaires.....	62
049. Collaborer au suivi administratif courant du personnel	62
050. Accueillir et informer les nouveaux collaborateurs.....	63
051. Écoter les nouveaux collaborateurs du secrétariat dans leur travail.....	63
052. Superviser les stagiaires du secrétariat.....	64
053. Assurer le suivi du travail des intérimaires	64
SEC.17 – Assurer des opérations commerciales et comptables	65
054. Constituer un dossier client et en assurer le suivi.....	65
055. Rédiger, encoder et présenter une offre de prix/un devis standard sur la base de consignes précises	67
056. Effectuer les travaux préparatoires à la comptabilité	67
057. Effectuer des relances de paiement:	69
058. Préparer le paiement des achats effectués par le service ou l'entreprise (y compris abonnements, assurances, mises à jour de logiciels...).....	69
059. Informer les membres de l'équipe de l'état des comptes par rapport au budget alloué au service.....	69

Bibliographie.....	70
Documents internes (Bruxelles Formation).....	70
Référentiels existants.....	70

Études	70
Ouvrages.....	70
Revue.....	71
Cours	71
Sites Internet.....	71

Avant-propos

Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?

Le présent document a pour but d'apporter un éclairage sur le métier de Secrétaire (SEC).

Il est composé de trois parties:

- « Le métier de Secrétaire » fait le point sur les appellations, l'historique, la description et la variabilité du métier. Elle aborde également le secteur d'activité, les types d'entreprise et les conditions d'accessibilité et de travail du Secrétaire.
- « Les activités clés du Secrétaire » propose une vision d'ensemble des tâches exercées par celui-ci.
- « Les compétences du Secrétaire » fait l'inventaire détaillé des compétences transversales et spécifiques qu'il doit posséder pour exercer ses activités professionnelles.

Le référentiel métier – activités – compétences sert de socle à la rédaction du référentiel formation. Il est destiné aux différents acteurs de la formation ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent connaître de façon précise quel est le métier du Secrétaire aujourd'hui.

Le métier de Secrétaire

Appellations

Secrétaire-assistant
Secrétaire bureautique polyvalent
Secrétaire administratif
Secrétaire comptable
Secrétaire bureautique spécialisé
Secrétaire médical
Secrétaire juridique
Secrétaire commercial
...

Description du métier

Le métier de Secrétaire s'articule autour de deux dimensions : l'organisation du temps et des activités du service et la réceptivité à la fois aux imprévus et aux interlocuteurs les plus divers. Il recouvre des tâches hétérogènes qui, ensemble, constituent une entité et font la cohérence du travail (accueil et prise en charge des contacts téléphoniques, gestion du courrier, suivi d'agendas, organisation de réunions, de déplacements et de rendez-vous, suivi budgétaire, gestion des stocks, tenue d'un fonds documentaire, etc.).

La composante technique du métier relève essentiellement d'opérations de gestion, d'exploitation et de diffusion des informations, le plus souvent à l'aide de techniques bureautiques. Elle fait appel à des activités de saisie, de rédaction/transcription, de présentation et de traitement de documents (courriers, notes ou rapports) et d'informations techniques que ce soit pour un supérieur hiérarchique ou pour un service spécialisé (juridique, médical, commercial, comptable...).

Jouant un rôle d'interface entre le service et l'extérieur, le (la) Secrétaire se positionne souvent dans une relation client/fournisseur en veillant à la qualité des produits et des services rendus par son entreprise. Il (elle) répond aux demandes de renseignements venant de l'extérieur, accueille et oriente les interlocuteurs selon le but de leur visite ou de leur appel et peut, le cas échéant, participer à l'activité de vente. Quand l'échange est susceptible d'avoir une suite et de se concrétiser, la Secrétaire constitue un dossier s'y rapportant, le transmet au service qui en a la charge ou en assure le suivi, ce qui se traduit alors par une personnalisation de la relation entre elle et le nouveau client ou assimilé.

Finalité du métier

Gérer, exploiter et diffuser les informations de manière autonome afin de faciliter la relation entre les individus qui formulent une demande et ceux qui devront y répondre ou prendre les décisions appropriées. Coordonner les activités de ces derniers afin de faciliter leur intervention.

Structure et évolution du secteur

Les emplois administratifs étant disséminés dans toutes les branches d'activité du secteur tertiaire mais aussi du secteur secondaire, il n'est pas aisé d'envisager le développement de cette rubrique dans une fiche générique telle que celle-ci.

Conditions d'exercice du métier

Le (la) Secrétaire peut exercer son activité professionnelle dans des entreprises de toutes tailles et de tous types selon des horaires généralement réguliers.

Le métier s'exerce dans un bureau, seul, à plusieurs ou en équipe, avec un degré d'autonomie et de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de l'entreprise. Il exige

une force d'adaptation à des environnements professionnels variés et soumis à des changements incessants.

Le travail s'effectue, en grande partie, à l'aide des différentes techniques bureautiques (traitement de texte, base de données, tableur, messagerie électronique) mais exige également la maîtrise d'autres procédures de traitement et de communication de l'information (téléphone, fax, publication assistée par ordinateur, Internet, ...).

Les relations de communication tant en interne qu'avec l'extérieur sont nombreuses et imposent des interruptions fréquentes de l'activité en cours.

Les aspects techniques, relationnels et éthiques du métier sont indissociables et renvoient à une variété de qualités dont il faut dire qu'elles sont souvent banalisées et peu reconnues sur le plan des statuts (précarité de certains contrats, exigences accrues en termes de flexibilité, de mobilité fonctionnelle) mais aussi, sur le plan plus symbolique, dans l'organisation de l'entreprise (métiers considérés comme subalternes avec peu ou pas de participation aux décisions).

Exigences linguistiques

L'activité de communication étant centrale, le (la) Secrétaire doit avoir une maîtrise parfaite du français oral et écrit. La connaissance d'une ou de plusieurs langues étrangères est en outre requise pour exercer le métier.

Variabilité du métier

L'éventail des activités exercées par le (la) Secrétaire variera en fonction du secteur d'activités, de la nature du service rendu par l'organisme ou encore de la taille de l'entreprise. Dans des entreprises de petite taille, le métier de Secrétaire exigera une plus grande polyvalence consistant notamment à intégrer dans les tâches de secrétariat classique des aspects de comptabilité et de gestion commerciale (pouvant aller de la relation précommerciale au premier niveau de vente). Dans des entreprises plus importantes ou dans des secteurs d'activités spécifiques (ex. secteur juridique, médical, ...), le(la) Secrétaire pourra développer une connaissance de la spécialité du service au point d'accéder à une autonomie sur quelques dossiers, voire à une fonction de conseil.

D'autres facteurs de variabilité sont également liés à la structure et à l'organisation du service ou de l'entreprise. Ainsi un (une) Secrétaire peut être amené(e) à travailler seul(e) pour plusieurs personnes simultanément (une équipe, un service tout entier) ou encore fonctionner dans un secrétariat qui regroupe deux ou plusieurs individus.

Évolution du métier

Le métier est de plus en plus tourné vers l'extérieur et sa dimension relationnelle acquiert davantage d'importance.

Sur le plan technique, le travail de Secrétaire s'oriente vers une plus grande spécialisation fonctionnelle soit dans la matière spécifique au secteur d'activité (banque, assurance, immobilier, santé, tourisme, etc.), soit dans le domaine de spécialisation du département de l'entreprise (ressources humaines, service juridique, service commercial, ...).

Enfin, l'ouverture croissante de l'économie vers l'international tend à renforcer le rôle d'interface joué par les Secrétaires. Dans ce domaine, la connaissance des langues étrangères est plus que jamais une nécessité.

Les activités clés du Secrétaire

Finalité du métier

Gérer, exploiter et diffuser les informations de manière autonome afin de faciliter la relation entre les individus qui formulent une demande et ceux qui devront y répondre ou prendre les décisions appropriées. Coordonner les activités de ces derniers afin de faciliter leur intervention.

SEC. 01 – Traiter le courrier entrant et sortant (lettres, fax, revues, e-mails, ...) en français et en langue(s) étrangère(s)

001. Réceptionner le courrier, le trier pour en préparer le suivi et le distribuer
002. Expédier le courrier en choisissant les moyens (poste, télécopieur ou courrier électronique) et les modes d'expédition (courrier express, recommandé...) adéquats
003. Assurer la traçabilité du courrier entrant et sortant au sein de l'entreprise

SEC.02 – Enregistrer des données textuelles ou chiffrées en français et en langue(s) étrangères(s)

004. Saisir et actualiser des données selon les règles et les usages en vigueur dans l'entreprise

SEC.03 – Présenter des documents professionnels

005. Mettre en forme et mettre en page tout type de document professionnel nouveau (tableau, lettre, rapport, étiquette, base de données, tableau statistique, transparent, document type...) ou un document tapé par autrui, selon les règles et les usages en vigueur dans l'entreprise

SEC.04 – Assurer des tâches de soutien administratif et logistique

006. Préparer un dossier sur demande
007. À l'aide de la photocopieuse ou du scanner, reproduire des documents à la demande et les transmettre ou les mettre à disposition sur le réseau informatique
008. Gérer les achats ponctuels (cadeaux d'anniversaire, de naissance, timbres...), l'intendance (achat de boissons, snacks, commandes ponctuelles de nourriture, vêtements professionnels...), les demandes de réservation (restaurant, hôtel, billet d'avion, de train...)
009. Établir les contacts nécessaires à l'appui logistique du service ou de l'entreprise et en assurer le suivi (société de nettoyage, de destruction d'archives, électricien, plombier, assureurs...)
010. Gérer l'entretien des machines
011. Donner des explications concernant le fonctionnement des différents outils du secrétariat (fax, photocopieuse, rogneuse...)
012. Établir sous forme papier et/ou sous forme électronique, la liste des tâches de secrétariat exécutées le plus souvent et des étapes de leur réalisation ("bible des procédures")
013. Aménager le lieu de travail
014. Développer au sein de l'entreprise les procédures de respect et de protection de l'environnement

SEC.05 – Accueillir les visiteurs en français et en langue(s) étrangère(s)

015. Établir le contact avec tout visiteur et l'introduire
016. Participer à l'accueil du public dans le cadre d'un événement

SEC.06 – Répondre au téléphone en français et en langue(s) étrangère(s)

017. À partir d'un central téléphonique ou d'un poste téléphonique multifonctionnel, réceptionner et transférer les appels téléphoniques
018. Renseigner un interlocuteur par téléphone

SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l’entreprise ou vers l’extérieur

- 019. Rechercher une information/ de la documentation
- 020. Traiter l’information/la documentation
- 021. Demander, transmettre et donner des informations oralement
- 022. Rédiger ou retranscrire des informations: lettre, message court (e-mail, fax, mémo), rapport, procès-verbal, compte rendu ; lettre ou bulletin d’information (interne) ; folder (externe)
- 023. Transmettre les informations par écrit en choisissant le moyen de transmission le mieux adapté à l’information à transmettre
- 024. Traduire un document

SEC.08 – Assurer des opérations de relations commerciales en français et en langue(s) étrangère(s)

- 025. Entretien des relations commerciales avec les clients, les partenaires (intermédiaires et fournisseurs)
- 026. Assurer le suivi d’une demande (ex: par téléphone), d’un contact commercial (ex: lors d’une foire commerciale, d’une journée portes ouvertes...)
- 027. Prospector

SEC.09 – Organiser des réunions

- 028. Inviter/convoquer les participants et, le cas échéant, les intervenants à une réunion
- 029. Assurer la préparation matérielle et logistique d’une réunion

SEC.10 – Organiser des voyages d’affaires, des déplacements

- 030. Réserver le voyage
- 031. Préparer et transmettre au voyageur les informations, documents et autres cadeaux d’affaires utiles
- 032. Prévoir le suivi du travail en interne pendant l’absence du voyageur

SEC.11 – Organiser des événements

- 033. Évaluer le coût du projet en fonction du budget alloué
- 034. Inviter les participants à un événement
- 035. Assurer la préparation matérielle et logistique d’un événement

SEC.12 – Gérer les agendas et plannings

- 036. Tenir l’agenda
- 037. Gérer les plannings

SEC.13a - Gérer le classement des documents papier

- 038. Créer un système de classement
- 039. En fonction de leur spécificité, classer les documents papier

SEC.13b – Gérer l’archivage des documents papier

- 040. Créer un système d’archivage
- 041. Archiver les documents:
- 042. Mettre à jour les archives

SEC.14 – Gérer la documentation

- 043. Faire circuler la documentation en interne (revues, périodiques, brochures publicitaires...)
- 044. Constituer et mettre à jour un fonds documentaire
- 045. En fonction des destinataires, mettre à disposition les informations utiles par le biais d’un réseau informatique et/ou d’un intranet et les mettre à jour
- 046. Élaborer une revue de presse

SEC.15 – Gérer les stocks de fournitures de bureau

047. Commander les fournitures de bureau et les mettre à disposition.

SEC.16 – Participer à la gestion des ressources humaines

048. Selon des consignes précises, participer à la préparation du recrutement

049. Collaborer au suivi administratif courant du personnel

050. Accueillir et informer les nouveaux collaborateurs

051. Écouter les nouveaux collaborateurs du secrétariat dans leur travail

052. Superviser les stagiaires du secrétariat

053. Assurer le suivi du travail des intérimaires

SEC.17 – Assurer des opérations commerciales et comptables

054. Constituer un dossier client et en assurer le suivi

055. Rédiger, encoder et présenter une offre de prix/un devis standard sur la base de consignes précises

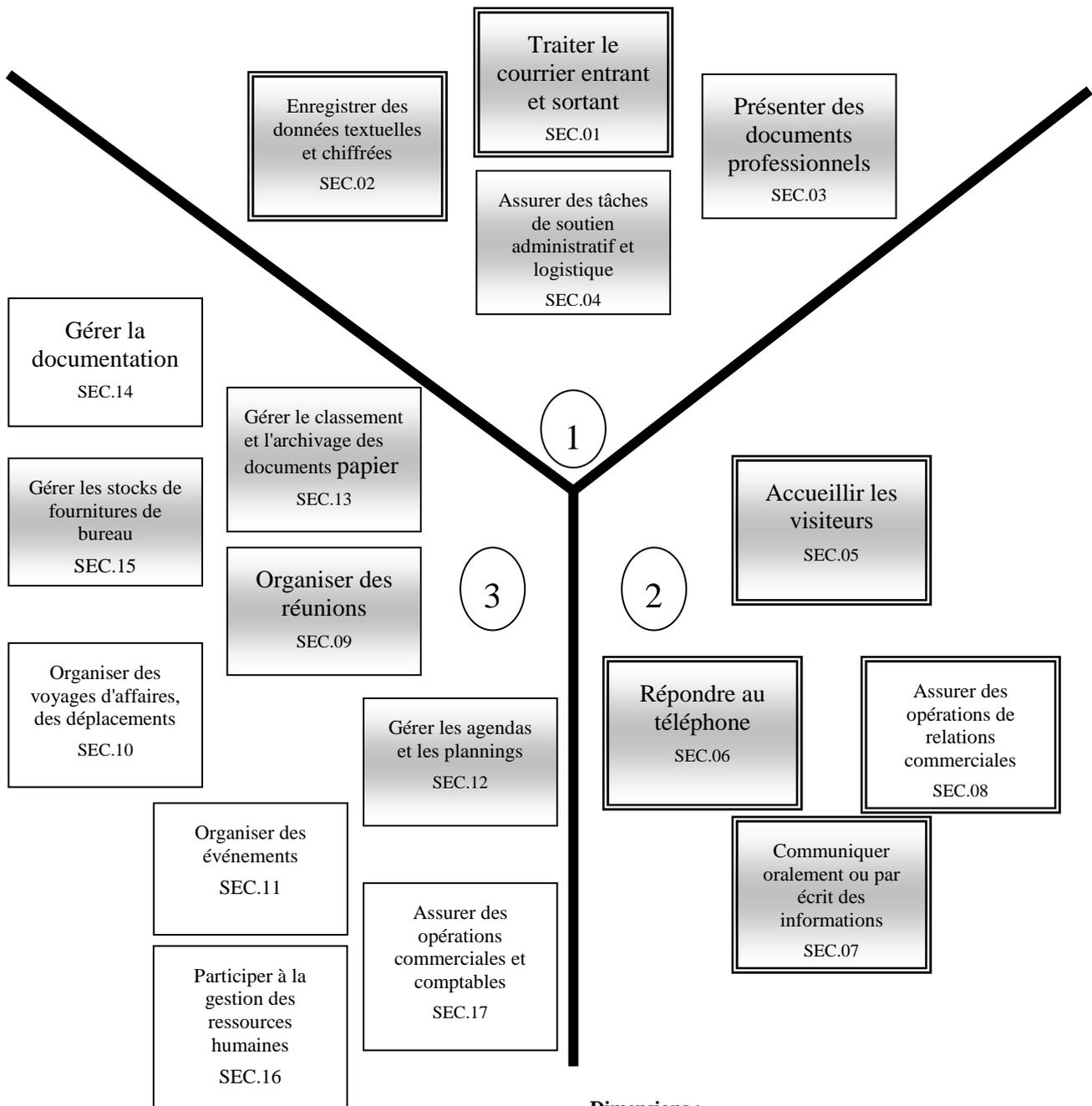
056. Effectuer les travaux préparatoires à la comptabilité

057. Effectuer des relances de paiement:

058. Préparer le paiement des achats effectués par le service ou l'entreprise (y compris abonnements, assurances, mises à jour de logiciels...)

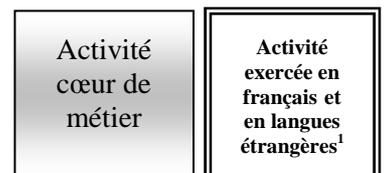
059. Informer les membres de l'équipe de l'état des comptes par rapport au budget alloué au service

Schéma des activités-clés du métier



Dimensions :

- 1 Technique
- 2 Communication
- 3 Organisation / Gestion



¹ En Région de Bruxelles Capitale, la connaissance du néerlandais et de l'anglais est prioritaire par rapport à celle d'autres langues européennes

Les compétences du Secrétaire

■ Compétences transversales

Dimensions	Compétences transversales associées
Les Secrétaires rendent plus efficaces et plus harmonieuses les relations interpersonnelles et facilitent les échanges d'information à l'intérieur de leur service mais également vis à vis de l'extérieur et plus précisément, vis à vis de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none">- Cette position d'interface suppose de la disponibilité ainsi qu'une bonne perception de sa fonction et de son articulation avec les autres fonctions de l'entreprise.- Elle nécessite également la mise en œuvre de qualités multiples dont les plus fondamentales sont la capacité de communiquer et de s'adapter à des interlocuteurs variés, la capacité de négocier, la curiosité, le sens du service, la discrétion et le respect du secret professionnel.
Le métier de Secrétaire exige le maintien d'une bonne qualité de travail dans les tâches régulières tout en faisant face à des situations imprévues ou urgentes.	<ul style="list-style-type: none">- Le traitement de la "routine" est une tâche complexe : il nécessite une rapidité d'exécution ainsi que la mise en rapport de connaissances techniques et de connaissances sur le domaine de spécialisation de l'entreprise et sur le secteur d'activités.- La réactivité à l'urgence et à l'imprévu implique des qualités essentielles telles que la capacité d'organiser son temps et son travail, la capacité d'analyser et de distinguer l'essentiel de l'accessoire, la capacité de gérer son stress, l'autonomie, l'initiative, la flexibilité et la capacité de prendre une décision.

Technique

Dimensions	Compétences transversales associées
<p>Les informations à saisir sont de plus en plus complexes et les documents à mettre en forme de plus en plus élaborés : l'évolution des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication implique le traitement de données de plus en plus variées (non seulement textes et chiffres mais aussi images, sons ...) et l'utilisation de supports multimédia.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Opérer des abstractions, synthétiser de l'information- Repérer, sélectionner de l'information pertinente dans des documents complexes
<p>La dimension technique du métier exige une maîtrise actualisée des logiciels bureautiques et une réactivité face aux pannes et aux dysfonctionnements fréquents du matériel informatique. Ces exigences induisent un surcroît de travail et de stress pour les Secrétaires.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Appréhender des incidents techniques (les identifier et les analyser)- Prendre des précautions pour pallier certaines défaillances de l'outil informatique- S'intéresser et s'adapter aux évolutions techniques (des logiciels, des matériels bureautiques, ...)
<p>La mise en forme et la saisie s'accompagnent d'une forte exigence esthétique, conforme à l'image de marque de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Composer, concevoir, imaginer des documents attractifs- Mettre en évidence l'information dans le respect des normes de présentation

Communication/Relation

Dimensions	Compétences transversales associées
<p>Le contact avec la clientèle, de plus en plus important pour les entreprises, renvoie les Secrétaires à un rôle de représentation de l'entreprise vers l'extérieur et les invite à personnaliser la relation tout en soulignant l'image de marque de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Intégrer la finalité de son travail et s'informer sur l'entreprise, les produits/services et le secteur (modifications, nouveautés)- S'informer des évolutions sociales, politiques, économiques de la société- Etre à l'écoute de son interlocuteur et communiquer de manière assertive- Adapter le mode de relation aux profils variés et à la langue des interlocuteurs- S'exprimer dans une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) à la langue véhiculaire de l'entreprise- Personnaliser le contact avec la clientèle tout en restant objectif et rigoureux dans la transmission du message
<p>Le travail des Secrétaires se déroule souvent dans des contextes relativement tendus sur le plan relationnel (stress, tension nerveuse, conflits) et/ou environnemental (atmosphère surchargée au niveau du bruit, agitation) pouvant entraîner une charge émotionnelle importante. Les métiers administratifs supposent une bonne familiarisation avec les outils de télécommunication.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Résister au stress- Gérer des conflits- En cas de tension, faire face à l'agressivité de certains interlocuteurs- Prendre du recul par rapport aux situations tendues- Rester centré sur la tâche

Organisation/Gestion

Dimensions	Compétences transversales associées
<p>La fonction de secrétariat nécessite de la part de la personne une bonne gestion de ses propres activités de travail de manière à favoriser l'efficacité du service, y compris dans des situations d'urgence.</p>	<ul style="list-style-type: none">- S'adapter à des rythmes et des habitudes de travail différents- Identifier sa propre fonction et son articulation par rapport à celle des autres- Combiner des activités régulières et des activités ponctuelles- Se concentrer sur la tâche dans un environnement mouvementé (lieu de passage)- Interrompre et reprendre un travail en cours, en cas de nécessité- Anticiper les problèmes, proposer des solutions- Percevoir les limites de son intervention, déléguer certaines tâches- Solliciter les personnes ressources au bon moment- Prévoir sa charge de travail, la planifier et établir les priorités- Evaluer la durée d'une tâche et contrôler les dévoreurs de temps- Participer à l'aménagement de son lieu de travail- S'auto-former de manière à s'adapter aux évolutions permanentes du métier- S'auto-évaluer et apporter les améliorations nécessaires
<p>Les Secrétaires travaillent souvent pour des interlocuteurs multiples : un supérieur hiérarchique, des cadres, une équipe. Ce positionnement entre la hiérarchie et/ou les autres cadres ou la disponibilité de la personne par rapport à une équipe peut générer des tensions, voire des conflits auxquels il importe de pouvoir faire face.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Travailler en équipe- Apprécier les enjeux d'une situation difficile- Négocier- Exercer un rôle de médiateur

■ Compétences spécifiques

SEC. 01 – Traiter le courrier entrant et sortant (lettres, fax, revues, e-mails, ...) en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
<p><i>En fonction du destinataire ou de l'organigramme;</i></p> <p><i>Selon les procédures spécifiques à l'entreprise;</i></p> <p>001. Réceptionner le courrier, le trier pour en préparer le suivi et le distribuer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les procédures standard de réception et d'ouverture du courrier (ex: signer pour réception les envois recommandés et les colis, vérifier les colis, conserver les enveloppes le cas échéant...) - Vérifier l'exhaustivité du courrier (annexes, fichiers attachés) et signaler à l'expéditeur les pièces manquantes - Lire le courrier en diagonale pour le filtrer et/ou y repérer les informations utiles au tri - Sélectionner le courrier dont le suivi est de son propre ressort - Éventuellement, identifier le degré d'urgence et/ou d'intérêt du courrier et le communiquer au destinataire - Faire circuler la documentation en interne (revues, périodiques, brochures publicitaires...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être flexible: s'adapter aux procédures de traitement du courrier propres à l'entreprise - Respecter les règles de confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'organigramme de la société - Identifier les différents types de courrier papier (factures, demandes de prix, publicités...) - Connaître les différents types de documents commerciaux de livraison - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique (ouvrir le logiciel, imprimer, supprimer, transférer les e-mails)

SEC. 01 – Traiter le courrier entrant et sortant (lettres, fax, revues, e-mails, ...) en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	(cfr activité SEC.14 Gérer la documentation)		
002. Expédier le courrier en choisissant les moyens (poste, télécopieur ou courrier électronique) et les modes d'expédition (courrier express, recommandé...) adéquats	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les principales sociétés privées de routage et s'informer de leurs prix - Utiliser les différents services d'expédition de la poste et/ou de sociétés privées (DHL, FedEx...) 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les spécificités des différents moyens d'expédition (poste, télécopieur ou courrier électronique) - Connaître les spécificités des différents modes d'expédition (courrier express, recommandé...)
	<p><u>Lettre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Soumettre le courrier sortant à la signature (signataire) - Appliquer les procédures standard relatives à l'expédition du courrier (ex: plier une lettre selon le type d'enveloppe, appliquer les tarifs postaux...) - Utiliser les machines de mise sous pli, les machines à cacheter, à 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de confidentialité 	<p><u>Lettre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les prescriptions d'adressage¹ selon la poste - Connaître les procédures d'envois normaux et spéciaux (listing de dépôt du courrier ordinaire, recommandés, port payé par le destinataire, envois contre remboursement, envois exprès, imprimés, RD)

¹ Présentation des différentes mentions sur l'enveloppe

SEC. 01 – Traiter le courrier entrant et sortant (lettres, fax, revues, e-mails, ...) en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	peser, à affranchir - Commander les services d'une société de courrier express par téléphone		
	<u>Fax</u> - Compléter à la main une page de garde - Créer et/ou compléter sur PC un modèle de page de garde - Utiliser un télécopieur - Expédier un fax par PC		<u>Fax</u> - Connaître les modèles informatisés (logique d'utilisation et création en traitement de texte): page de garde, lettre-type...
			<u>E-mail</u> - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique (ouvrir le logiciel, imprimer, supprimer, transférer les e-mails) - Connaître les fonctions de base de l'explorateur Windows (arborescence) - Connaître la Nétiquette

SEC. 01 – Traiter le courrier entrant et sortant (lettres, fax, revues, e-mails, ...) en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
003. Assurer la traçabilité du courrier entrant et sortant au sein de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Composter le courrier papier entrant à l'aide du cachet dateur (date + numéro) - Repérer dans le courrier papier les informations explicites ou implicites utiles à l'enregistrement - Enregistrer le courrier papier (créer et/ou compléter un tableau, informatisé ou non reprenant les rubriques adéquates: ex: numéro identificateur, date, expéditeur/rédacteur, objet, destinataire) - Le cas échéant, photocopier le courrier papier, imprimer les e-mails et classer les copies et les avis de transmission des fax (cfr activité SEC.13: Gérer le classement et l'archivage) 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les éléments constitutifs d'un courrier commercial (ex: date, expéditeur, objet, destinataire) - Connaître les fonctions de base du logiciel dans lequel l'enregistrement du courrier se fait (ouvrir, éditer, sauvegarder)

SEC.02 – Enregistrer des données textuelles ou chiffrées en français et en langue(s) étrangères(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
<p><i>Soit à partir de documents manuscrits ou dactylographiés, soit sous la dictée :</i></p> <p>004. Saisir et actualiser des données selon les règles et les usages en vigueur dans l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre des notes rapides - Rassembler et identifier les données à saisir ou à actualiser - Dactylographier avec une rapidité professionnelle - Utiliser le dictaphone - Déchiffrer une écriture - Insérer des données dans un document type (bordereau, offre de prix, facture, bon de commande, contrat...) - Utiliser des outils de référence papier et/ou informatisés (dictionnaires, grammaire, correcteur orthographique...) - Récupérer et enregistrer un document sur le réseau - Scanner un document (données textuelles et chiffrées) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être flexible: s'adapter aux règles d'encodage de l'entreprise - Contrôler le travail effectué - Réaliser le travail avec réflexion, méthode et discernement (ex: déceler les anomalies, corriger les erreurs éventuelles...) - Maintenir une vigilance prolongée malgré le travail répétitif - S'adapter aux évolutions techniques des logiciels utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les normes IBN² de dactylographie - Connaître l'orthographe, la syntaxe et la grammaire - Connaître le vocabulaire technique lié aux activités de l'entreprise - Connaître les fonctions de base (saisie, enregistrement, récupération...) des logiciels utilisés dans l'entreprise: traitement de texte, tableur, système de gestion de bases de données... - Connaître les fonctions de base de l'explorateur Windows (arborescence) - Connaître les principes et les opérations de base du travail en réseau

² IBN = Institut belge de normalisation

SEC.03 – Présenter des documents professionnels

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
<p><i>Sur base d'indications ou de manière autonome</i></p> <p>005. Mettre en forme et mettre en page tout type de document professionnel nouveau (tableau, lettre, rapport, étiquette, base de données, tableau statistique, transparent, document type...) ou un document tapé par autrui, selon les règles et les usages en vigueur dans l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'objectif de chaque document - Adapter les normes de présentation aux objectifs du document - Créer un document type - Respecter fidèlement le sens et la structure de l'écrit original - Organiser et structurer les éléments de la présentation de manière claire, rigoureuse et sobre 	<ul style="list-style-type: none"> - Être flexible: s'adapter aux normes de présentation de l'entreprise - Être efficace: penser à utiliser un document type - S'adapter aux évolutions techniques des logiciels utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les normes standard de présentation des différents types de documents - Connaître les fonctions de mise en forme et de mise en page des logiciels utilisés dans l'entreprise: traitement de texte, tableur, système de gestion de bases de données, logiciel de présentation... - Connaître les fonctions principales d'un logiciel de présentation (ex: PowerPoint)

SEC.04 – Assurer des tâches de soutien administratif et logistique

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
006. Préparer un dossier sur demande	<ul style="list-style-type: none"> - Rassembler et vérifier des documents qui devront être traités par d'autres personnes - Le cas échéant, compléter certains documents 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le souci du travail bien fait: faciliter la consultation du dossier (identifier clairement les pièces, les ordonner, éventuellement rédiger une table des matières...) 	
007. À l'aide de la photocopieuse ou du scanner, reproduire des documents à la demande et les transmettre ou les mettre à disposition sur le réseau informatique	<ul style="list-style-type: none"> - Résoudre les problèmes techniques éventuels (bourrage, manque de papier, d'encre...) et avoir recours aux services d'un technicien en cas de problème plus important - Utiliser un mode d'emploi - Enregistrer les documents scannés dans les dossiers informatisés appropriés - Assembler les documents en choisissant le mode le plus approprié (selon la nature du document, le destinataire, le budget) et en utilisant le matériel de bureau adéquat (agrafeuse, relieuse, rogneuse...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le souci du travail bien fait: vérifier après reproduction si toutes les pages ont bien été photocopiées, sont dans le bon ordre, dans le bon sens... - Être autonome: résoudre soi-même les problèmes techniques plutôt que les faire résoudre par un collègue - Ne pas avoir peur de l'aspect "technique" du métier 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître toutes les fonctionnalités de la (des) photocopieuse(s) utilisée(s) dans l'entreprise - Connaître le programme de scanning associé au scanner - Connaître les fonctions de base de l'Explorateur Windows (arborescence)

SEC.04 – Assurer des tâches de soutien administratif et logistique

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
008. Gérer les achats ponctuels (cadeaux d'anniversaire, de naissance, timbres...), l'intendance (achat de boissons, snacks, commandes ponctuelles de nourriture, vêtements professionnels...), les demandes de réservation (restaurant, hôtel, billet d'avion, de train...)	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des demandes de prix, de renseignements - En fonction de critères définis, effectuer des commandes et réservations (y compris via l'Internet) - Réceptionner les commandes, vérifier la conformité de la livraison et, le cas échéant, signaler les erreurs à la (aux) personne(s) concernée(s) - Tenir une petite caisse (ventiler les mouvements et établir un rapport de caisse) - Rechercher et prendre contact avec des prestataires de services et/ou des fournisseurs de produits - Se procurer les listes de petite restauration à commander - Mettre à disposition la vaisselle nécessaire et veiller à son entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - Être organisé et prévoyant - Être attentif aux goûts et souhaits des personnes - Être honnête 	<ul style="list-style-type: none"> - Éventuellement, connaître les fonctions de base d'Excel ou d'un autre tableur (formules simples) - Connaître les documents relatifs à la livraison (accusé de réception, bordereau de livraison, lettre de voiture...) - Connaître les procédures de recherche et de commande /réservation sur l'Internet
009. Établir les contacts nécessaires à l'appui logistique du service ou de l'entreprise et en	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et sélectionner les prestataires des services requis - Compléter une déclaration de 		

SEC.04 – Assurer des tâches de soutien administratif et logistique

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
assurer le suivi (société de nettoyage, de destruction d'archives, électricien, plombier, assureurs...)	<p>sinistre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signaler les problèmes éventuels au prestataire responsable 		
010. Gérer l'entretien des machines	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer régulièrement soi-même les entretiens courants (nettoyage du disque dur, des imprimantes, des claviers, de la photocopieuse...) et recourir aux services d'un technicien pour les gros entretiens (comme indiqué dans les modes d'emploi) 		
011. Donner des explications concernant le fonctionnement des différents outils du secrétariat (fax, photocopieuse, rogneuse...)		<ul style="list-style-type: none"> - Avoir l'esprit d'équipe: avoir envie d'aider les collaborateurs - Être patient: répéter les mêmes explications plusieurs fois - Rester disponible tout en veillant à protéger son propre travail (savoir dire non si nécessaire) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le mode d'utilisation des différents outils du secrétariat
<p>Dans le cadre du remplacement de la Secrétaire ou de l'écolage de nouveaux collaborateurs :</p> <p>012. Établir sous forme papier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre régulièrement ce document à jour - Diffuser la "bible des procédures" établie sous forme papier 	<ul style="list-style-type: none"> - Le cas échéant, travailler en équipe pour mettre en commun les compétences des différentes Secrétaires du service 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'Intranet et le principe du HTML

SEC.04 – Assurer des tâches de soutien administratif et logistique

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
et/ou sous forme électronique, la liste des tâches de secrétariat exécutées le plus souvent et des étapes de leur réalisation ("bible des procédures")			
013. Aménager le lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer le matériel de bureau et le matériel informatique de manière ergonomique et dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène - Ranger son bureau et le matériel utilisé - Mettre à disposition les documents utiles aux collaborateurs et rendre leur accès facile - Rechercher et prendre contact avec une société de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le souci d'un cadre de travail convivial et accueillant (décoration) - Veiller à ce que rien ne manque - Être attentif à l'entretien et à la propreté du lieu de travail (plantes, nettoyage, ...) - Être organisé, méthodique, structuré - Être créatif et avoir un souci esthétique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de l'ergonomie - Connaître les règles de sécurité et d'hygiène en entreprise - Connaître les différents matériels de rangement
014. Développer au sein de l'entreprise les procédures de respect et de protection de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et prendre contact avec une société de recyclage (papier, toner...) - Informer les collaborateurs des procédures de protection de 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de protection de l'environnement

SEC.04 – Assurer des tâches de soutien administratif et logistique

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	l'environnement et de recyclage et mettre à disposition le matériel nécessaire		

SEC.05 – Accueillir les visiteurs en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
<p><i>Dans le cadre de l'entreprise :</i></p> <p>015. Établir le contact avec tout visiteur et l'introduire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Saluer en français et en langues étrangères - Identifier le visiteur et l'objet de sa visite en français et en langues étrangères et l'annoncer - Éventuellement faire patienter le visiteur en veillant à l'installer confortablement (offrir un café, vestiaire, mener une petite conversation...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le souci du travail bien fait: vérifier l'état des lieux où le visiteur va être accueilli et prendre les actions nécessaires pour le rendre accueillant le cas échéant (ranger, vider les cendriers, aérer...) - Sourire - Se contrôler, ne pas laisser transparaître ses problèmes devant le visiteur - Être courtois: appliquer les règles de politesse - Établir un climat relationnel sympathique et de confiance - S'adapter à tout visiteur - S'intéresser réellement au visiteur et à l'objet de sa visite - Avoir une bonne mémoire (= atout mais pas indispensable): reconnaître les visiteurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de politesse, les normes de présentation et les techniques générales d'accueil

SEC.05 – Accueillir les visiteurs en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
016. Participer à l'accueil du public dans le cadre d'un événement³	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer en public en français et en langues étrangères - Présenter les activités de son entreprise et fournir une documentation générale 	<ul style="list-style-type: none"> - Être "orienté clientèle": être conscient de l'importance du client pour l'entreprise - Établir facilement des contacts - Véhiculer l'image de marque de l'entreprise: sourire, tenue vestimentaire, langage... - S'adapter à un public varié - Avoir de l'assurance (oser) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de politesse, les normes de présentation et les techniques générales d'accueil - Connaître le déroulement et les détails pratiques de l'événement (activités, timing, lieux/locaux...)

³ Événements = activités ayant un impact sur l'entreprise soit, par exemple, au niveau de la politique commerciale, soit au niveau de la gestion du personnel, soit au niveau de la stratégie en matière de relations publiques. Exemples: foire commerciale, journée de détente (sportive, culturelle...) pour les membres du personnel, anniversaire de la création de l'entreprise, journée portes ouvertes, visite d'entreprise...

SEC.06 – Répondre au téléphone en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
017. À partir d'un central téléphonique ou d'un poste téléphonique multifonctionnel, réceptionner et transférer les appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les différentes fonctionnalités d'un central téléphonique et/ou d'un poste téléphonique multifonctionnel - Saluer et se présenter clairement en s'identifiant et/ou en identifiant le service/l'entreprise - Identifier l'interlocuteur par rapport à l'entreprise - Identifier l'objet de la communication - En fonction des consignes reçues, filtrer les appels et/ou éconduire - Prendre note d'un message en utilisant ou créant un mémo - Proposer les modalités d'un contact ultérieur (message, rappel) - Composer et enregistrer un message téléphonique sur répondeur - Apaiser un interlocuteur mécontent 	<ul style="list-style-type: none"> - Être techniquement flexible: s'adapter à différents types de centraux téléphoniques et/ou postes téléphoniques multifonctionnels - Gérer son stress (appels simultanés ou rapprochés, interlocuteur mécontent, interruptions fréquentes du travail...) - Être "orienté clientèle": <ul style="list-style-type: none"> ▪ décrocher rapidement ▪ vérifier la bonne compréhension du message en reformulant les informations ▪ s'organiser de manière à réagir aux paroles de l'interlocuteur le plus rapidement possible ▪ rétablir régulièrement le contact avec un interlocuteur mis en attente ▪ reconnaître les interlocuteurs habituels (clients, fournisseurs...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les formules d'accueil téléphonique - Connaître les formules de questionnement - Connaître l'organigramme et les numéros de contacts internes - Connaître les techniques d'épellation en français et en langue(s) étrangère(s)

SEC.06 – Répondre au téléphone en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
		<ul style="list-style-type: none"> - Établir un climat relationnel sympathique et de confiance: <ul style="list-style-type: none"> ▪ être courtois, aimable: donner à l'interlocuteur le sentiment d'être le bienvenu ▪ laisser une place à l'écoute (écoute active) - Être assertif: <ul style="list-style-type: none"> ▪ oser demander de répéter ou d'épeler ▪ éconduire un interlocuteur si nécessaire - Estimer avec discernement l'opportunité, l'urgence et/ou l'importance d'un appel 	
018. Renseigner un interlocuteur par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la demande et détecter les besoins/attentes - Répondre à la demande: <ul style="list-style-type: none"> ▪ soit directement ▪ soit en recherchant les informations après avoir mis l'interlocuteur en attente (Cfr. SEC.07.019: Rechercher 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir un climat relationnel sympathique et de confiance: <ul style="list-style-type: none"> ▪ accorder du temps ▪ utiliser des formulations positives ▪ ... - Être "orienté clientèle": <ul style="list-style-type: none"> ▪ s'organiser de manière à 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les produits ou les services de l'entreprise - Connaître globalement les dossiers/affaires en cours - Connaître le vocabulaire professionnel du domaine dans lequel s'exerce l'activité du service/de l'entreprise - Connaître les techniques

SEC.06 – Répondre au téléphone en français et en langue(s) étrangère(s)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>une information/de la documentation)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ soit en transférant au collègue compétent 	<p>réagir à la demande de l'interlocuteur le plus rapidement possible (ex: avoir à portée de main catalogues, tarifs...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rétablir régulièrement le contact avec un interlocuteur mis en attente ▪ se soucier du suivi des demandes lorsqu'elles n'ont pas pu être satisfaites immédiatement <p>- Respecter le secret professionnel</p> <p>- Être proactif: promouvoir les produits ou services de l'entreprise, proposer un rendez-vous, des solutions possibles...</p> <p>- Se concentrer sur la demande d'un interlocuteur dans un environnement bruyant et agité</p>	<p>d'épellation en français et en langues étrangères</p>

SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
Avec des interlocuteurs et/ou correspondants externes ou internes	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir le mode de communication (oral ou écrit) le plus adapté à la situation, à l'interlocuteur et à la nature du message - Comprendre, mémoriser et/ou prendre note rapidement de l'essentiel d'un message (information, demande) - Synthétiser et restituer fidèlement l'information - S'exprimer de manière intelligible, structurée, claire, précise et logique, le cas échéant, face à un public 	<ul style="list-style-type: none"> - Déceler les attentes d'un interlocuteur - Être organisé et efficace: <ul style="list-style-type: none"> ▪ avoir sous la main les informations de base, des documents de référence internes et externes (dictionnaire, plan de la ville, guide des hôtels et restaurants, annuaires téléphoniques, tarifs...); ▪ créer et tenir à jour des utilitaires personnels (agendas, répertoire téléphonique, adresses...); ▪ mémoriser les informations récurrentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'organigramme de l'entreprise - Connaître le vocabulaire professionnel du domaine dans lequel s'exerce l'activité - Connaître (de manière générale) les activités, projets, études en cours ainsi que les produits offerts par l'entreprise

SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
019. Rechercher une information/ de la documentation	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser une demande d'information/de documentation: la comprendre et la replacer dans son contexte - Identifier et utiliser les différentes sources d'informations internes et externes (archives internes, bibliothèques, services de documentation, chambres de commerce, instituts nationaux, fédéraux ou communautaires, banques de données informatisées, Intranet, Internet...) - Comprendre le contenu d'un document en appliquant les différentes techniques de lecture rapide (ex: lire en diagonale, repérer les éléments clés...) - Valider l'information en vérifiant la source, en la comparant avec d'autres... 	<ul style="list-style-type: none"> - Être curieux et rester en éveil par rapport aux informations, aux nouveautés concernant le domaine d'activité dans lequel on travaille; se constituer sa propre source documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les procédures de recherche sur l'Internet - Connaître les systèmes de classement et d'archivage propres à l'entreprise - Connaître quelques sources d'information/de documentation utiles aux entreprises (sites Web, Top Trends, revues spécialisées...)
020. Traiter l'information/la documentation	<ul style="list-style-type: none"> - Filtrer et synthétiser l'information - Éventuellement, émettre un avis 		

SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	critique sur l'information recueillie		
<p><i>Au sein de l'entreprise, vers l'extérieur ou dans le cadre de relations publiques (foire commerciale, journée portes ouvertes...):</i></p> <p>021. Demander, transmettre et donner des informations oralement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rassembler les informations nécessaires à une communication orale - Répondre par téléphone ou en face à face à des demandes ponctuelles d'informations - Présenter les activités de son entreprise, éventuellement à l'aide d'un support visuel (via un data et/ou rétroprojecteur) - Faire un rapport verbal d'un événement... 	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer son stress: répondre à des sollicitations simultanées - Être cohérent: cohérence entre verbal et non-verbal - Organiser son travail: établir les priorités quant aux informations à communiquer 	
<p><i>Soit d'initiative, soit sur base d'indications orales ou écrites:</i></p> <p>022. Rédiger ou retranscrire des informations: lettre, message court (e-mail, fax, mémo), rapport, procès-verbal, compte rendu ; lettre ou bulletin d'information (interne) ; folder (externe)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rassembler les informations nécessaires à une communication écrite - Prendre des notes rapides, y compris lors de réunions - Utiliser de manière critique des outils de référence papier et/ou informatisés (dictionnaires, grammaire...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être "orienté clientèle" : tenir compte du lecteur: message clair, message accrocheur - Vérifier par relecture - Être flexible: s'adapter aux normes de présentation de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de grammaire et d'orthographe - Connaître les documents commerciaux et leur spécificité - Connaître les différents composants de la lettre commerciale - Connaître les normes de présentation du courrier externe

SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un style propre à l'entreprise et adapté au mode d'expédition choisi (lettre, fax, e-mail) - Le cas échéant, compléter et/ou créer des documents types (lettres, documents commerciaux...) - Mettre en forme en choisissant la présentation la plus adaptée à l'information à communiquer (ex: informations sous forme de texte, tableau, graphique...) (cfr activité SEC.03: Présenter des documents professionnels) - Remanier un texte rédigé par autrui 		<ul style="list-style-type: none"> (lettre, fax, e-mail), y compris les normes IBN⁴ - Connaître les spécificités et les normes de présentation des différents types de documents utilisés en interne (mémo, note de service, rapport, PV, compte rendu...) - Connaître la Nétiquette

⁴ IBN = Institut belge de normalisation

SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
023. Transmettre les informations par écrit en choisissant le moyen de transmission le mieux adapté à l'information à transmettre	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le(s) destinataire(s) du courrier interne - Diffuser (envoi en grand nombre) un même document (mailing) - Mettre un document à disposition sur le réseau (l'enregistrer dans un dossier accessible aux collaborateurs) 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser son travail: établir les priorités quant aux informations à communiquer 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les avantages et les inconvénients des différents moyens de transmission externes et internes (lettre, fax, e-mail, mailing, note de service...) - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique tel qu'Outlook, Lotus Notes... (ouvrir le logiciel, envoyer avec copie à, attacher un fichier à l'e-mail) - Connaître les fonctions de base de l'Explorateur Windows - Connaître la technique du mailing en traitement de texte - Connaître la Nétiquette et la réglementation liée à l'usage
024. Traduire un document	<ul style="list-style-type: none"> - Restituer fidèlement le sens de l'écrit original - Utiliser de manière critique des outils de référence papier et/ou informatisés (dictionnaires, grammaires, logiciels de 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le vocabulaire technique

SEC.07 – Communiquer des informations oralement ou par écrit en français et en langue(s) étrangère(s) au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	traduction...) - Faire appel, en cas de nécessité, à des sociétés de traduction ou des traducteurs indépendants		

SEC.08 – Assurer des opérations de relations commerciales en français et en langue(s) étrangère(s)

	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des séminaires de présentation de nouveaux produits/services pour les clients existants, les prospects et/ou les partenaires (cfr activité SEC.11: Organiser des événements) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être "orienté clientèle": être conscient de l'importance du client pour l'entreprise - Intégrer une représentation de son entreprise à partir de la perception de ses innovations, de son chiffre d'affaires, de son rôle social... - Établir facilement des contacts - Véhiculer une image positive (dynamique, souriante, orientée clientèle...) de l'entreprise ou du service 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principes de base du processus de vente - Connaître les produits/services offerts par l'entreprise - Connaître le vocabulaire professionnel, spécialisé - Connaître la technique du mailing en traitement de texte (<i>pour la prospection par courrier, les enquêtes de satisfaction, les envois groupés de documentation, les vœux de fin d'année...</i>) - Connaître les fonctions de base d'un système de gestion de bases de données (<i>pour traiter les réponses aux mailings</i>)
--	--	---	---

SEC.08 – Assurer des opérations de relations commerciales en français et en langue(s) étrangère(s)

<p>025. Entretenir des relations commerciales avec les clients et les partenaires (intermédiaires et fournisseurs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mémoriser les éléments essentiels des affaires en cours (noms des principaux clients et partenaires de l'entreprise, objet des contacts établis, état d'avancement de la tractation) - Appréhender le mode de fonctionnement des partenaires - Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle existante (rédiger, envoyer et traiter) - Envoyer de la documentation sur les nouveaux produits/services à la clientèle existante - En fonction du budget et de l'importance des relations commerciales, choisir et envoyer des cadeaux d'entreprise et/ou ses vœux en fin d'année aux clients et partenaires principaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Être curieux: se tenir informé des nouvelles productions ou prestations de son entreprise et de ses partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les procédures de vente propres à l'entreprise
<p>026. Assurer le suivi d'une demande (ex: par téléphone), d'un contact commercial (ex: lors d'une foire commerciale, d'une journée portes ouvertes...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transférer les informations concernant un nouveau contact à la personne compétente (patron, commercial...) - Envoyer le courrier ou la documentation promise 		

SEC.08 – Assurer des opérations de relations commerciales en français et en langue(s) étrangère(s)

<p>Sur base d'indications précises quant au produit/service à promouvoir et au public-cible, participer à la recherche de nouveaux clients:</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Collaborer avec les commerciaux du service et/ou les cadres (mettre au point une stratégie de prospection et établir les tâches de chacun) 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir des connaissances de base en marketing
<p>027. Prospecter</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le cas échéant, se procurer des banques de données (internes et/ou externes) et y rechercher les coordonnées de clients potentiels 		
<ul style="list-style-type: none"> - par écrit 	<ul style="list-style-type: none"> - Le cas échéant, rédiger un courrier publicitaire clair et concis et le mettre en forme de manière à attirer l'attention du lecteur (cfr activités SEC.03: Présenter des documents professionnels et SEC.07: Communiquer des informations par écrit) - Faire un envoi groupé (mailing) de courrier publicitaire à une liste prédéterminée de clients potentiels - Réceptionner et traiter les réponses (les encoder dans une base de données et en assurer le suivi) 		

SEC.08 – Assurer des opérations de relations commerciales en français et en langue(s) étrangère(s)

<ul style="list-style-type: none"> - par téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> - Sur base d'un scénario, susciter par téléphone l'intérêt de l'interlocuteur pour un produit/service et, le cas échéant, répondre à ses questions - Assurer le suivi d'un appel (établir un dossier, transmettre à un commercial, envoyer une documentation...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Instaurer un climat de confiance (ton de la voix, débit de paroles...) - Être persévérant: ne pas se laisser décourager à la suite de réactions négatives - Avoir confiance en soi + être flexible: s'adapter aux réactions de l'interlocuteur (improviser, s'écarter du scénario original sans se laisser troubler) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques de communication au téléphone
---	---	--	--

SEC.09 – Organiser des réunions

		<ul style="list-style-type: none"> - Être méthodique: établir une check-list chronologique des actions à entreprendre pour organiser la réunion - Être organisé, prévoyant: se fixer une échéance pour chaque action - Se remettre en question, vouloir progresser, s'améliorer: faire le bilan après la réunion et mettre à jour sa check-list 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les grands types de réunion et leurs spécificités (réunion d'information, d'échange, de résolution d'un problème)
<p>028. Inviter/convoquer les participants et, le cas échéant, les intervenants à une réunion</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier, en collaboration avec l'initiateur de la réunion, les participants, les intervenants ainsi que l'objectif de la réunion - En fonction des disponibilités de chacun, fixer la date et/ou la durée de la réunion (cfr activité SEC.12: Gérer les agendas et les plannings) - Envoyer des invitations/ convocations claires et précises (avec lieu, date, heure, objectif, ordre du jour, timing) aux participants, en choisissant la méthode la plus appropriée (par courrier, par e-mail, par envois groupés...) (cfr activité SEC.07: Communiquer) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prévoyant: tenir compte des périodes de vacances, des ponts, des jours fériés, des jours habituels de réunions internes... - Être orienté clientèle: pour des participants externes: prévoir un plan d'accès, mentionner les possibilités de parking, de restauration... 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base de l'agenda électronique - Connaître les fonctions de base d'un traitement de texte (y compris le mailing) - Connaître les fonctions de base du courrier électronique

SEC.09 – Organiser des réunions

	<p>par écrit des informations...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relancer les invités par téléphone le cas échéant 		
<p>029. Assurer la préparation matérielle et logistique d'une réunion</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En fonction du nombre de participants, de la date, de l'objectif..., effectuer les réservations (salles...) - Reproduire les documents à diffuser en cours de réunion et/ou constituer les dossiers des participants - Préparer le matériel d'appui ou d'illustration: <ul style="list-style-type: none"> - préparer les outils de présentation en fonction des desiderata des intervenants (tableau, flip-chart, data ou rétroprojecteur, panneaux, micros...) - éventuellement, créer un diaporama sur base d'indications quant au contenu - Aménager l'espace en fonction de l'objectif de la réunion et du nombre de participants - Préparer le matériel d'accueil (fléchage, badges avec noms des 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ avec les éventuels prestataires de service ▪ avec les intervenants: faire le point sur leurs besoins en matériel - Avoir le souci du travail bien fait: vérifier le lieu de rencontre, le rendre convivial - Être prévoyant: anticiper les problèmes éventuels et prévoir des solutions de rechange (ex: panne de dataprojecteur, grève dans les transports en commun...) - Être "orienté clientèle": pour les participants extérieurs, prévoir accès au téléphone, fax, Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître éventuellement le principe du tableau multi-critères - Connaître les différentes possibilités de disposition des tables ainsi que leurs spécificités - Connaître les fonctions principales d'un logiciel de présentation (ex: PowerPoint)

SEC.09 – Organiser des réunions

	visiteurs...) - Préparer les pauses (pause-café, déjeuner)		
--	--	--	--

SEC.10 – Organiser des voyages d'affaires, des déplacements

030. Réserver le voyage	<ul style="list-style-type: none"> - Rassembler toutes les informations préalables à la réservation d'un voyage (objectif, durée, destination(s) du voyage, identité du passager, coordonnées du donneur d'ordre, n° de la carte de crédit...) - Établir un schéma de voyage avec les rendez-vous - Le cas échéant, rechercher le voyageur agréé qui offre les meilleurs services aux meilleurs prix - Effectuer la commande 	<ul style="list-style-type: none"> - Être organisé: dresser une check-list "voyages" - Vouloir s'améliorer: après le voyage, mettre à jour la check-list - Communiquer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ avec le futur voyageur ▪ avec le voyageur agréé - Être prévoyant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ tenir compte des échéances ▪ penser à tous les détails: réservation hôtel, location de voiture, moments de détente... ▪ tenir compte des jours fériés locaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents types de voyage d'affaires et leurs objectifs - Connaître, le cas échéant, les procédures propres à l'entreprise quant à l'organisation d'un voyage - Connaître le jargon le plus fréquemment utilisé par les voyageurs agréés (voucher, Billet Open...) - Connaître les procédures de recherche et de commande/réservation sur l'Internet
031. Préparer et transmettre au voyageur les informations, documents et autres cadeaux d'affaires utiles	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner les titres de transport et en vérifier la conformité par rapport à l'ordre donné - Rédiger pour le voyageur un mémo récapitulatif clair et précis reprenant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ tous les détails pratiques du voyage (dates, n° du vol, horaires, correspondances, hôtel, décalage horaire, 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prévoyant: photocopier les papiers officiels (en cas de vol ou de perte) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les formalités à remplir pour se rendre dans le pays de destination (carte d'identité ou passeport, visa, vaccins...) - Connaître les procédures de recherche sur l'Internet

SEC.10 – Organiser des voyages d'affaires, des déplacements

	<p>devise locale...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ une liste des documents qu'il doit emmener (passeport, visas, permis de conduire international...) ▪ les formalités à remplir avant le départ (douane, vaccins, mutuelle...) <ul style="list-style-type: none"> - Le cas échéant, faire les démarches administratives pour le voyageur (ex: obtention d'un ordre de mission, d'un visa...) - Rassembler les documents et objets utiles tels que documentation commerciale, documents de travail, cartes de visite, guide de voyage, cadeaux d'entreprise, échantillons... 		
<p>032. Prévoir le suivi du travail en interne pendant l'absence du voyageur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le cas échéant, prévenir les collaborateurs de l'absence future du voyageur et leur transmettre les directives de travail - Prévoir des moyens et des moments de communication avec le voyageur 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'organigramme de l'entreprise - Connaître les affaires en cours et leur degré d'urgence/d'importance

SEC.11 – Organiser des événements⁵

	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher des informations sur l'Internet et utiliser les services proposés par certains sites pour l'organisation d'événements 	<ul style="list-style-type: none"> - Être méthodique: établir une check-list chronologique des actions à entreprendre pour organiser l'événement - Être organisé, prévoyant: se fixer une échéance pour chaque action - Se remettre en question, vouloir progresser, s'améliorer: faire le bilan après l'événement et mettre à jour sa check-list 	
033. Évaluer le coût du projet en fonction du budget alloué	<ul style="list-style-type: none"> - En collaboration avec l'initiateur de l'événement, identifier l'objectif de l'événement ainsi que les contraintes de son organisation - En fonction de la nature de l'événement, rechercher des prestataires de services et leur faire des demandes de prix - Établir un budget prévisionnel sous forme de feuille de calcul informatisée 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prévoyant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ n'oublier aucun élément contribuant à la réussite du projet ▪ prévoir des alternatives en cas de problème - Être méthodique: en fonction de la nature de l'événement, utiliser et/ou établir une check-list des éléments devant être budgétisés et la mettre à jour après l'événement 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base d'un tableur

⁵ Événements = activités ayant un impact sur l'entreprise soit, par exemple, au niveau de la politique commerciale, soit au niveau de la gestion du personnel, soit au niveau de la stratégie en matière de relations publiques. Exemples: foire commerciale, journée de détente (sportive, culturelle...) pour les membres du personnel, anniversaire de la création de l'entreprise, journée portes ouvertes, visite d'entreprise...

SEC.11 – Organiser des événements⁵

		<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ avec l'initiateur de l'événement ▪ avec les prestataires de services 	
034. Inviter les participants à un événement	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier, en collaboration avec l'initiateur de l'événement, les personnes à inviter et établir une liste avec leurs coordonnées sous forme de bases de données - Faire des envois groupés (mailing) d'invitations claires et précises avec planning (accueil des participants, temps de parole, pauses...) et carton-réponse - Relancer les invités par téléphone le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prévoyant: tenir compte des périodes de vacances, des ponts, des jours fériés... - Être orienté clientèle: pour des participants externes et/ou des événements à l'extérieur: prévoir un plan d'accès, mentionner les possibilités de parking, de restauration, de logement... 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base d'un système de gestion de bases de données (création d'une simple base de données) - Connaître les fonctions de base d'un traitement de texte (y compris le mailing)
<p><i>En fonction de l'objectif, du nombre de participants, de la date, du budget disponible....:</i></p> <p>035. Assurer la préparation matérielle et logistique d'un événement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer les réservations (salles...) et les commandes de services - Faire les démarches administratives nécessaires (ex: assurances) - Le cas échéant, concevoir, mettre en forme et reproduire les documents à distribuer aux 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prévoyant: tenir compte des délais d'attente (pour une réservation de salle...) - Être méthodique: faire l'inventaire des coordonnées de tous les prestataires de services - Travailler en équipe: déléguer certaines tâches si possible - Communiquer avec les éventuels 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître un logiciel de PréAO (Présentation assistée par ordinateur, tel que PowerPoint)

SEC.11 – Organiser des événements⁵

	participants (cfr activité SEC.03: Présenter des documents professionnels)	prestataires de service	
	<ul style="list-style-type: none"> - Aménager ou faire aménager l'espace en fonction de l'objectif de l'événement et du nombre de participants - Préparer le matériel d'appui ou d'illustration (cfr activité SEC.09: Organiser des réunions) - Préparer le matériel d'accueil (fléchage, badges avec noms des visiteurs...) - Planifier les pauses et les moments de restauration; en assurer la préparation matérielle - Le cas échéant, informer les personnes chargées de l'accueil et les coacher - Éventuellement, choisir et commander des cadeaux, gadgets pour les participants 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le souci du travail bien fait, du détail: <ul style="list-style-type: none"> ▪ pour les événements à l'extérieur: aller visiter systématiquement les lieux avant de confirmer les réservations ▪ vérifier le lieu de rencontre, le rendre accueillant si nécessaire, le personnaliser (logo de l'entreprise ...) - Être prévoyant: anticiper les problèmes éventuels et prévoir des solutions de rechange (ex.: panne de dataprojecteur, grève dans les transports en commun...) - Être "orienté clientèle": prévoir accès au téléphone, fax, Internet + fléchage (si l'endroit est grand et/ou inconnu) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le protocole (place des invités selon leurs fonctions, VIP...)

SEC.12 – Gérer les agendas et plannings

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
<p><i>En fonction du pouvoir d'initiative donné et des contraintes fixées (disponibilités...):</i></p> <p>036. Tenir l'agenda soit d'un patron soit de plusieurs collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter, compléter, modifier un agenda papier et/ou électronique (rendez-vous, déplacements, réunions, événements...) - Fixer des rendez-vous en choisissant le moyen le plus adéquat (téléphone, lettre, fax, e-mail) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être efficace: avoir une vision globale de manière à optimiser les déplacements (ex: regrouper plusieurs rendez-vous dans une même ville) - Être prévoyant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ prévoir des plages horaires avec des marges de sécurité (pour les trajets, repas, retards, prolongations, pauses éventuels...) ▪ tenir compte des périodes de vacances, des ponts, des jours fériés... ▪ confirmer/faire confirmer un rendez-vous la veille - Être précis dans la manière de noter le rendez-vous (adresse, n° de téléphone, lieu...) - Véhiculer une image positive (dynamique, souriante, orientée clientèle...) de l'entreprise ou du service 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base d'un agenda électronique (tel qu'Outlook, Lotus Notes, Organizer...)

SEC.12 – Gérer les agendas et plannings

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
		<ul style="list-style-type: none"> - Être courtois, aimable - Laisser une place à l'écoute - S'exprimer de manière claire et précise - Vérifier la bonne compréhension du message en reformulant les informations - Veiller à l'échange d'informations avec la (les) personne(s) dont on gère l'agenda - Faire preuve de discrétion 	
037. Gérer les plannings	<ul style="list-style-type: none"> - Rassembler les informations nécessaires à l'élaboration du planning (occupation des locaux, congés du personnel, activités du service et de l'entreprise tout entière...) - Programmer les activités du service/des collaborateurs sous forme de planning et le tenir à jour - Communiquer le planning en choisissant le moyen le plus adéquat (affichage, réseau...) - Veiller au respect des échéances du planning 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir une vision globale des activités du service et de l'entreprise tout entière 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base d'un logiciel permettant de créer un tableau à double entrée et/ou de l'agenda électronique

SEC.13a - Gérer le classement des documents papier

038. Créer un système de classement	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les besoins des utilisateurs et comparer les différents systèmes de classement possibles - Créer un plan de classement informatisé et le diffuser - Repérer les failles du système de classement et les corriger 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler en concertation, collaboration: s'informer des besoins de l'entreprise, des utilisateurs et anticiper les besoins futurs - Avoir un esprit critique: choisir le système de classement qui convient le mieux - Être rationnel, avoir du sens pratique: rendre l'information facilement accessible à tous 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents types de classification (alphabétique, numérique, alphanumérique, chronologique, idéologique, géographique, décimal) - Connaître les différents procédés de rangement (horizontal, debout, vertical, suspendu) - Connaître les fonctions de base des logiciels Word ou Excel pour créer un tableau
039. En fonction de leur spécificité, classer les documents papier	<ul style="list-style-type: none"> - Éliminer les documents qui ne doivent pas être classés (doublons, documents inutiles, différentes versions d'un même document...) - Identifier le système de classement de l'entreprise, s'il a été créé par une autre personne - Lire un document en diagonale pour y repérer les éléments qui détermineront son emplacement dans le classement - Attribuer un code aux documents papier en respectant les systèmes de codification propres à l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Être rigoureux et précis: se poser systématiquement les questions opportunes avant de codifier et de classer afin de respecter les clés de classement établies - Être organisé et consciencieux: penser à établir des fiches de prêts afin de récupérer les documents prêtés - Être discipliné: ne pas laisser s'accumuler les documents à classer 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents types de classification (alphabétique, numérique, alphanumérique, chronologique, idéologique, géographique, décimal) - Connaître les systèmes de codification de l'entreprise - Connaître les affaires en cours et l'activité du (des) département(s) dont on classe les documents - Connaître les fonctions de base du logiciel dans lequel le plan de classement a été créé

SEC.13a - Gérer le classement des documents papier

	<ul style="list-style-type: none">- Trier les documents à classer- Mettre à jour le plan de classement informatisé- Éventuellement, enregistrer les documents classés dans une base de données existante- Mettre à disposition un document et le reclasser		
--	---	--	--

SEC.13b – Gérer l'archivage des documents papier

040. Créer un système d'archivage	<ul style="list-style-type: none"> - Comparer les différents moyens et procédures possibles - Éventuellement, contacter des entreprises spécialisées dans l'archivage, comparer leurs offres de prix et conclure un contrat avec l'une d'elles - Éventuellement, créer une base de données informatisée reprenant les champs (= rubriques) qui faciliteront les recherches ultérieures 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir un esprit d'analyse, critique: choisir le système d'archivage qui convient le mieux en fonction des besoins et du budget de l'entreprise - Être flexible: s'adapter aux procédures d'archivage propres à l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les objectifs de l'archivage ainsi que les différents types d'archives (courantes ou vivantes, intermédiaires et définitives ou mortes) - Connaître les différents moyens (matériels) et procédures (intellectuelles) d'archivage - Connaître les fonctions d'Access (ou autre SGBD⁶) permettant de créer une base de données simple
041. Archiver les documents: -soit en les transmettant au service d'archivage centralisé -soit en les classant soi-même	<ul style="list-style-type: none"> - Éliminer les documents qui ne doivent pas être archivés (dossiers d'information, documentation...) - Remplir un bordereau de versement (archivage centralisé) - Enregistrer les documents archivés dans la base de données - Éliminer tout ce qui peut entraver la bonne conservation des documents (pièces métalliques, pochettes plastiques, classeurs à 	<ul style="list-style-type: none"> - Être rigoureux: respecter les normes d'archivage de l'entreprise - Savoir prendre des décisions: épurer les dossiers qui doivent l'être de manière autonome - Être discipliné: ne pas laisser s'accumuler les documents à archiver 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les types de documents qui, légalement, doivent être conservés ainsi que leur durée légale de conservation - Connaître les fonctions d'Access (ou autre SGBD) permettant de compléter une base de données

⁶ SGBD = Système de gestion de bases de données

SEC.13b – Gérer l'archivage des documents papier

	anneaux...)		
042. Mettre à jour les archives	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer (éventuellement à l'aide de la base de données) les documents qui ont dépassé le délai de conservation légal et les (faire) éliminer (en accord avec le patron) 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la durée légale de conservation des documents archivés - Connaître les fonctions d'Access (ou autre SGBD) permettant de faire des requêtes

SEC.14 – Gérer la documentation

<p>043. Faire circuler la documentation en interne (revues, périodiques, brochures publicitaires...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Filtrer la documentation à faire circuler - Établir et/ou utiliser une fiche de circulation afin de récupérer la documentation dans des délais déterminés et de la centraliser après consultation 	<ul style="list-style-type: none"> - Être rigoureux et assertif: "relancer" les personnes qui ont tendance à monopoliser certains documents - Être efficace + savoir prendre des initiatives: <ul style="list-style-type: none"> ▪ réduire les listes de circulation en accord avec les collaborateurs ▪ prévoir l'achat d'un second abonnement à une revue très demandée pour en accélérer la circulation - Résilier les abonnements aux revues qui ne sont plus lues 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la fonction et/ou les spécialités de chaque membre du personnel
<p>044. Constituer et mettre à jour un fonds documentaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les ressources et les besoins documentaires - Rassembler, filtrer, trier et classer la documentation - Indexer les informations par mot-clé (pour faciliter les recherches ultérieures) - Établir une liste des mots-clés (afin de faciliter le travail d'indexation et les recherches ultérieures) - Faire l'inventaire des ressources 	<ul style="list-style-type: none"> - Être curieux - Être "orienté clientèle" + avoir un esprit d'initiative + avoir des qualités communicationnelles: <ul style="list-style-type: none"> ▪ interroger les utilisateurs sur leurs besoins afin de les satisfaire ▪ diffuser l'inventaire du fonds documentaire ▪ prévenir les utilisateurs de l'acquisition d'un nouvel ouvrage, de la parution d'un 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les activités, projets et études en cours de l'entreprise ou du service - Connaître les techniques de lecture rapide - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de gestion de base de données (créer, interroger une base de données)

SEC.14 – Gérer la documentation

	<p>documentaires et les répertorier en complétant et/ou créant une base de données informatisée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Épurer le fonds documentaire (éliminer les informations périmées et/ou devenues inutiles) - Mettre en route une veille documentaire sur l'Internet (magazines électroniques, mettre à jour les recherches effectuées à l'aide de moteurs de recherche) 	<p>article intéressant...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eventuellement, diffuser une photocopie du sommaire d'une revue... 	
--	---	--	--

SEC.14 – Gérer la documentation

<p>045. En fonction des destinataires, mettre à disposition les informations utiles par le biais d'un réseau informatique et/ou d'un intranet et les mettre à jour</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faire appel à un consultant externe, un Webmaster, un responsable informatique... - Répertorier les informations ou procédures à partager - Collecter les informations existantes et les structurer - Informer les collaborateurs de la mise à disposition de nouveaux documents 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base de l'Explorateur Windows (arborescence) - Éventuellement, connaître les bases du langage HTML
<p>046. Élaborer une revue de presse</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lire régulièrement la presse et, en fonction des demandes, repérer les informations utiles aux collaborateurs - Regrouper par thème des articles de presse et, éventuellement, en faire une synthèse 		

SEC.15 – Gérer les stocks de fournitures de bureau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
<p><i>En toute autonomie :</i></p> <p>047. Commander les fournitures de bureau et les mettre à disposition.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les besoins exprimés par le service/l'entreprise - À l'aide de l'outil informatique, inventorier les fournitures de bureau: créer, le cas échéant, une base de données pour mettre à jour les mouvements des stocks - Effectuer des appels d'offres - Compléter un bon de commande papier ou informatisé - Réceptionner les fournitures en vérifiant la conformité de la livraison et, le cas échéant, signaler les erreurs au(x) fournisseur(s) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être organisé: <ul style="list-style-type: none"> ▪ établir en interne des procédures de demandes de fournitures de bureau ▪ regrouper les commandes pour le même produit ▪ contrôler l'écoulement des stocks de fournitures de bureau ▪ ... - Être prévoyant: pour les commandes régulières, être attentif aux seuils de réapprovisionnement et/ou aux échéances et prévoir un délai de commande et/ou de livraison - Être rigoureux, précis: vérifier l'exactitude des informations transmises par les collaborateurs lors des commandes (référence du produit, prix, adresse du fournisseur...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base du logiciel de gestion de stocks utilisé par l'entreprise (encodage...) - Connaître les procédures de commande en vigueur dans l'entreprise - Connaître les documents commerciaux relatifs à la livraison (accusé de réception, bordereau de livraison, lettre de voiture...) - Connaître les termes précis désignant le matériel de bureau

SEC.16 – Participer à la gestion des ressources humaines

<p>048. Selon des consignes précises, participer à la préparation du recrutement de nouveaux collaborateurs et/ou d'intérimaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les informations relatives au profil de la fonction à pourvoir - Soit rédiger une annonce et la diffuser en choisissant le/les média(s) le(s) plus approprié(s) - Soit contacter un organisme de placement, un bureau de sélection ou une agence d'intérim - Sur base de critères reçus, trier les dossiers de candidatures - Enregistrer les candidatures dans une base de données - Répondre aux candidats par une lettre-type - Classer les dossiers de candidature 	<ul style="list-style-type: none"> - Être organisé: établir une base de données avec les organismes de recrutement, de sélection, les sociétés de presse, les sites web de recrutement... 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base d'un système de gestion de bases de données - Connaître les aides à l'embauche (réductions de lois sociales...)
<p>049. Collaborer au suivi administratif courant du personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir auprès des membres du personnel les informations et les documents nécessaires à la mise à jour de leur dossier (prestations, certificats médicaux, périodes de congé...) - Enregistrer les informations (sous forme de listing, planning, dans une base de données...) et les transmettre 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les documents relatifs aux différents types de contrats de travail utilisés dans l'entreprise - Connaître les principes généraux de la législation sociale

SEC.16 – Participer à la gestion des ressources humaines

<p>050. Accueillir et informer les nouveaux collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer le lieu de travail du nouveau collaborateur (bureau, matériel de bureau...) ou le faire préparer (PC...) - Transmettre au nouveau collaborateur les informations utiles à son intégration ainsi que celles relatives à ses droits et obligations - Présenter un nouveau collaborateur à ses collègues 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prévoyant: s'informer du jour et de l'heure d'arrivée d'un nouveau collaborateur + aménager son environnement de travail - Mettre à l'aise, établir un climat relationnel sympathique et de confiance - Respecter la confidentialité, être discret: faire un tri entre les infos qui peuvent être transmises et les infos confidentielles, privées ou de nature non professionnelle (ex: éviter les commérages) - Rester disponible pour répondre aux questions du nouveau collaborateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le règlement d'ordre intérieur - Connaître les habitudes de l'entreprise (horaire...) ainsi que l'infrastructure mise à la disposition des collaborateurs (cantine, local fumeur, centre de documentation...) - Connaître l'organigramme et la gamme de produits/services offerts par l'entreprise (dans les grandes lignes)
<p>051. Écoter les nouveaux collaborateurs du secrétariat dans leur travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuer le travail et expliquer la manière de faire - Former le nouveau collaborateur aux techniques bureautiques et/ou de secrétariat utilisées dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir l'esprit d'équipe: avoir envie d'aider les nouveaux collaborateurs - Être patient: répondre plusieurs fois aux mêmes questions - Être tolérant: accepter les erreurs - Savoir anticiper: prévenir les erreurs du nouveau collaborateur, erreurs qui pourraient avoir des conséquences néfastes 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître son propre "job description" ainsi que celle du nouveau collaborateur (qui fait quoi exactement)

SEC.16 – Participer à la gestion des ressources humaines

052. Superviser les stagiaires du secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer le travail du stagiaire en fonction des objectifs du stage - Donner des consignes précises et claires - Évaluer avec le stagiaire et le superviseur de stage la qualité du travail fourni 	<ul style="list-style-type: none"> - Rester disponible pour répondre aux questions du stagiaire ou de l'intérimaire - Éventuellement, jouer un rôle de médiateur en cas de conflit mineur 	
053. Assurer le suivi du travail des intérimaires	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer avec les collaborateurs la qualité du travail fourni par l'intérimaire et transmettre l'appréciation à l'agence d'intérim 		

SEC.17 – Assurer des opérations commerciales et comptables

<p>054. Constituer un dossier client et en assurer le suivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir auprès du client, de collègues, de partenaires..., les informations et/ou les pièces justificatives pour ouvrir un dossier <ul style="list-style-type: none"> • en ayant à l'esprit l'ensemble des éléments nécessaires • en utilisant le mode de communication le plus approprié (courrier, fax, téléphone, e-mail) - Le cas échéant, faire des démarches administratives et/ou recherches complémentaires nécessaires à l'établissement du dossier - Consigner les informations dans un dossier papier et/ou informatisé (base de données) - Créer et mettre en forme des documents et/ou compléter des documents types en utilisant, le cas échéant, des documents internes de base (tarifs, liste des produits/services de l'entreprise...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Établir facilement des contacts - Véhiculer une image positive (dynamique, souriante, orientée clientèle...) de l'entreprise - Veiller à instaurer un climat de confiance entre le client et l'entreprise - Être efficace: s'assurer systématiquement de l'absence d'antériorité des clients avant de créer un nouveau dossier - Être "orienté clientèle": <ul style="list-style-type: none"> ▪ s'organiser afin de respecter les éventuels délais prévus et assurer un suivi rapide des dossiers ▪ mémoriser les principaux dossiers et se tenir au courant de leur évolution - Être efficace: mémoriser les principaux codes, produits/services, prix (de l'entreprise) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les documents administratifs propres à l'entreprise constitutifs d'un dossier et en comprendre les finalités ainsi que les spécificités - Le cas échéant, connaître le logiciel intégré utilisé par l'entreprise pour la gestion des dossiers/clients - Connaître l'organigramme et les spécialisations de chaque collaborateur
--	--	---	---

SEC.17 – Assurer des opérations commerciales et comptables

	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner un client: <ul style="list-style-type: none"> • en utilisant éventuellement des documents internes de base (tarifs, liste des produits/services de l'entreprise...) • le cas échéant, en effectuant des recherches dans son dossier (papier et/ou informatisé) - En fonction de la complexité du dossier, le transférer au collègue compétent - Mettre à jour les informations du dossier (papier et/ou informatisé), notamment par échange de courrier avec le client - Centraliser et échanger les informations utiles avec toutes les personnes/services concernés par le dossier - Gérer les plaintes, les réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> - Être proactif + travailler en équipe: solliciter les interlocuteurs pouvant faire progresser le dossier et mobiliser un réseau de personnes ressources (internes et externes) - Interpréter, à partir des éléments disponibles, l'opportunité de faire appel à un collaborateur - Être organisé: à l'aide d'un échéancier et/ou d'un agenda électronique, planifier les relances à effectuer auprès des clients, membres de l'équipe, partenaires... intervenant dans le suivi d'un dossier - Être souple / savoir prendre des initiatives / être "orienté clientèle": dans certains cas (cas d'urgence, de difficulté mineure...) alléger les procédures - Être assertif mais rester "orienté clientèle" dans le cadre de la gestion de plaintes, de réclamations - Maîtriser ses émotions, avoir de l'empathie, rester neutre 	
--	---	--	--

SEC.17 – Assurer des opérations commerciales et comptables

<p>055. Rédiger, encoder et présenter une offre de prix/un devis standard sur la base de consignes précises</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter un logiciel de gestion commerciale (liste des produits et tarifs) et compléter un modèle d'offre de prix/de devis ou, le cas échéant, en créer un en introduisant les formules pour calculer la TVA, les réductions, le montant global... - Envoyer au client l'offre de prix / devis et classer le double 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer: s'informer auprès du (des) responsable(s) des différents taux à appliquer en fonction du dossier traité - Avoir le souci du travail bien fait/ être précis: vérifier systématiquement les montants 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les produits/services proposés par l'entreprise - Connaître les tarifs en vigueur dans l'entreprise (y compris les éventuelles réductions attribuées), les taux de TVA et d'escompte à appliquer - Connaître les fonctions de base de l'arithmétique - Connaître les fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur (mise en forme, formules simples) - Connaître les fonctions de consultation d'un logiciel de gestion de base de données - Connaître les fonctions d'intégration des logiciels utilisés (ex: intégration d'Excel en Word)
<p>056. Effectuer les travaux préparatoires à la comptabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trier les documents selon leur nature (pièces financières, factures E/S, notes de crédit, notes de débit, pièces annexes) et leur attribuer un numéro de contrôle - Vérifier les documents (adéquation des factures par 	<ul style="list-style-type: none"> - Être vigilant: n'oublier aucune pièce, garder une attention soutenue - Être ordonné, méthodique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principes d'un plan comptable - Connaître les spécificités des différents journaux comptables - Connaître les spécificités des différents documents commerciaux - Connaître les principes

SEC.17 – Assurer des opérations commerciales et comptables

	<p>rapport aux bons de commande, concordance "numéro" et "nom" client, conformité des chèques...)</p> <ul style="list-style-type: none">- Le cas échéant, opérer des démarches de rectification (contact avec le fournisseur, demande de notes de crédit, rectification du bon de commande...)		d'organisation d'un logiciel comptable
--	--	--	--

SEC.17 – Assurer des opérations commerciales et comptables

<p>057. Effectuer des relances de paiement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone - par écrit 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier si les paiements ont été effectués - Vérifier l'exactitude des montants par rapport aux factures et signaler par téléphone les erreurs au client (débitteur) - Compléter et/ou créer des modèles de lettres de rappel pour les factures impayées et les envoyer - Signaler aux personnes responsables les factures qui restent impayées 	<ul style="list-style-type: none"> - Être vigilant (attention soutenue) - Être "orienté clientèle" et assertif: adopter un ton persuasif tout en restant diplomate - Dans les cas litigieux, interpréter l'opportunité d'en référer aux responsables - Être organisé: établir un échéancier des relances à effectuer 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la formulation spécifique aux lettres de rappel de paiement - Connaître la procédure de relance propre à l'entreprise
<p>058. Préparer le paiement des achats effectués par le service ou l'entreprise (y compris abonnements, assurances, mises à jour de logiciels...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compléter les documents bancaires et les soumettre à la signature 	<ul style="list-style-type: none"> - Être vigilant: tenir à jour les fichiers des numéros de comptes des fournisseurs - Être organisé: établir un échéancier des paiements à effectuer et vérifier que les paiements ont été effectués 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents documents bancaires et leurs spécificités (chèque, virement, ordre permanent, traite...)
<p>059. Informer les membres de l'équipe de l'état des comptes par rapport au budget alloué au service</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir les comptes du service 		

Bibliographie

Documents internes (Bruxelles Formation)

PEFFER M., *Note d'orientations pour le Pôle 2, septembre 2000*

PIEMAN Y., DE CLERCQ B., *Dépouillement et analyse de 250 annonces concernant les métiers du secrétariat, 2001*

PIEMAN Y., DE CLERCQ B., *Dépouillement des rapports de stages en secrétariat, août 2001*

VERBRUGGEN I., PIRDAS J., GUILLAUME F., *La démarche référentielle et ses concepts périphériques – Glossaire, janvier 2001*

Référentiels existants

AFPA, *Référentiel de formation: Agent administratif d'entreprise, 1999* et *Secrétaire Assistante - Guide de cheminement et suivi pédagogique de la Formation Ouverte à Distance, janvier 2002*

ANPE, *Dictionnaire des emplois/métiers. Emplois/métiers tertiaires : ROME, édition actualisée 1997*

CCPQ, *Économie. Profil de qualification du technicien de bureau, Bruxelles, Ministère de la Communauté française, département Enseignement-Recherche, cahier n° 1, janvier 1997*

CCPQ, *Économie. Profil de qualification de l'agent d'accueil, Bruxelles, Ministère de la Communauté française, département Enseignement-Recherche, approuvé le 9 octobre 2001*

EUROQUALIFICATION, *Bureautique – Assistant de Manager, 1995*

LIAROUTZOS, O. ; MERIOT S.-A.(CEREQ), *Évolution des métiers du tertiaire administratif et rénovation de la filière professionnelle de formation, Paris, Foucher, Parcours pédagogiques, 1996*

MALFAIT D., SELS L., *Het opstellen van een beroepsprofiel: het proces van A tot Z (chap. 3, 8, 11), HIVA (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen - Fonds sectoriels), 1996, traduction assurée par le CEFORA*

Études

CEP, *De la Secrétaire à l'assistante. L'évolution d'une profession, Paris, 2000*

DENANGLAIRE P., *Deuxième liste des tâches principales confiées à un(e) employé(e) en bureautique, BRUTECH, mai 2000*

FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES DE L'ONEM, *Cherche Secrétaire..., Étude qualitative, 1988*

VALENDUC G., VENDRAMIN P. ; *Les tendances structurantes dans l'évolution des métiers administratifs, Fondation Travail-Université, mars 2000*

Ouvrages

BAZIN D., BROILLARD A., *Le Guide de la Secrétaire de A à Z, 2^e édition, Dunod, 1998*

BAZIN D., *Les nouvelles Secrétaires, Dunod, 2000*

BERCOVICI G., HARACHE C., *Secrétaires "Pro", Éditions d'Organisation, 2^e édition, 1999*

HINDLE T., *Gérer son temps, Mango pratique, 1998*

LECARDONNEL K., *L'accueil gagnant, Avenir Consult, 1997*

ROZES G., *Accueillez plus, accueillez mieux, Chotard et associés, 1982*

UNIQUE INTERIM, *Prêt pour le troisième millénaire*, Manuel de l'assistant(e) de management, 1999

Revues

Management Assistant, revue professionnelle, Éditions Kluwer, 2000-2002

Cours

MELANGE D., BOUCQUEY M. N., *Cours de techniques de secrétariat II*, ECSEDI

Sites Internet

<http://www.super-secretaire.com>

<http://www.plustardjeserai.com>

BRUXELLES
FORMATION
BUREAU &
SERVICES



www.bruxellesformation.be



BRUXELLES
FORMATION
BUREAU &
SERVICES