



OFPPPT

SECTEUR TERTIAIRE
**TECHNICIEN EN SECRÉTARIAT ET
BUREAUTIQUE (TSB)**
COURS DU SOIR

Niveau Technicien

Guide pédagogique - Version expérimentale
mai 2008

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Conception et rédaction

Mme Nadia ABIDI

Formatrice Animatrice

Révision mai 2008

*M. Mostafa
ESSAGHIR*

Méthodologue APC - DRIF

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du guide pédagogique	6
Vocabulaire	7
Première Partie	
Principes pédagogiques	10
Approche pédagogique	11
Logigramme	12
Stratégie pédagogique	13
Démarche d'organisation de L'enseignement	14
Cadre de présentation de chacune des leçons	15
Rôles et fonctions des formateurs	16
Deuxième Partie	
Module 1. Métier et Formation	17
Module 2. Environnement de l'entreprise et Qualité	23
Module 3. Techniques de recherche d'emploi	28
Module 4. Gestion du temps	34
Module 5. Étude du clavier latin	38
Module 6. Bureautique	42
Module 7. Prise de notes	47
Module 8. Communication écrite : écrits professionnels	51
Module 9. Techniques de secrétariat	55
Module 10. Techniques de communication	59
Module 11. Bureautique avancée	63
Module 12. Calculs commerciaux	71
Module 13. Correspondance en langue française	75
Module 14. Maîtrise des langues du travail (Français)	78
Maîtrise des langues du travail (Anglais)	82
Module 15. Correspondance administrative en langue arabe	87
Module 16. Bureautique en Arabe	88
Module 17. Initiation à la comptabilité	92
Module 18. Gestion des bases de données (SGBD)	96
Module 19. Technologie de l'Information et de la Communication	100
Module 20. Relation clientèle à distance	103
Module 21. Techniques commerciales et comptables sur ordinateur	106
Module 22. Simulation d'entreprise	110

PRESENTATION DU GUIDE PEDAGOGIQUE

Dans le contexte d'une approche « curriculaire » retenue pour la formation professionnelle, le guide pédagogique constitue l'un des trois documents d'accompagnement du programme de formation *Technicien en Secrétariat et Bureautique*. Ce programme, qui conduit à l'obtention du diplôme : niveau technicien spécialisé, prépare à l'exercice du métier de secrétariat de direction.

Le guide pédagogique est considéré comme un support dans la mise en application du programme de formation puisqu'il présente diverses façons d'aborder les objectifs et de présenter un enseignement pertinent aux stagiaires. Destiné aux formateurs, ce guide présente des éléments de contenu et des stratégies pédagogiques visant à favoriser l'acquisition des compétences décrites dans le programme de formation. Son contenu est présenté à titre indicatif et pourra s'enrichir des expérimentations pédagogiques suscitées par l'implantation du nouveau programme de formation.

Le guide pédagogique comporte deux parties. Dans la première partie, de portée générale, on y trouve :

- les principes pédagogiques qui constituent les lignes directrices à observer par tous les formateurs dans les choix des stratégies et des moyens pour atteindre les buts et les objectifs du programme;
- des intentions pédagogiques qui s'appuient sur des valeurs et des préoccupations éducatives ;
- des schémas portant sur le processus d'acquisition d'une compétence;
- le rôle et les fonctions des formateurs.

La deuxième partie du guide propose des suggestions pédagogiques pour chacun des modules du programme de formation :

- une introduction au module et le contexte de réalisation;
- des suggestions sur les stratégies, les moyens d'apprentissage, l'évaluation formative, le matériel suggéré et les références;
- un tableau présentant une organisation structurée des objectifs et des éléments de contenu.

VOCABULAIRE

Programme de formation professionnelle

Un programme est un ensemble cohérent de compétences à acquérir, formulé en termes d'objectifs et découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus du stagiaire en fonction d'une performance déterminée. Ses objectifs et son contenu sont obligatoires.

Module de formation

Subdivision autonome d'un programme de formation professionnelle formant en soi un tout cohérent et signifiant.

Compétence

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements. Les compétences sont de deux types :

- Les **compétences spécifiques** portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail; ces compétences rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service.
- Les **compétences transversales** portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs tâches ou activités de travail.

Objectifs opérationnels

L'objectif opérationnel est défini en fonction d'un comportement relativement fermé et décrit les actions et les résultats attendus du stagiaire. Il comprend cinq composantes :

- Le comportement attendu présente la compétence.
- Les conditions d'évaluation renseignent sur les conditions qui prévalent au moment de l'évaluation de sanction : contexte, matériel, etc.
- Les critères généraux de performance définissent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur le niveau de performance recherché ou sur la qualité globale d'un produit ou d'un service. Ils sont rattachés à l'ensemble ou à plusieurs précisions sur le comportement attendu.

-
- Les précisions sur le comportement attendu décrivent des éléments essentiels à la compréhension de la compétence.
 - Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent chacune des précisions sur le comportement. Ils permettent de porter un jugement rigoureux sur l'atteinte de la compétence.

Préalables

Cibles intermédiaires servant de guide à l'enseignement et à l'apprentissage. Ils expriment des savoirs jugés préalables à l'atteinte des objectifs opérationnels. Ils sont définis selon les grandes catégories de savoirs : savoir, savoir être, savoir percevoir et savoir faire. Ils constituent une proposition minimale et peuvent être remplacés par d'autres à la condition qu'ils facilitent l'atteinte des objectifs opérationnels. Ces préalables ne sont pas pris en compte pour l'évaluation aux fins de diplomation.

Activités d'apprentissage

Actions ou travaux qui s'adressent aux stagiaires en vue d'effectuer des apprentissages visant l'atteinte d'un ou de plusieurs objectifs. Une activité d'apprentissage peut être préparée pour un ou plusieurs préalables ou pour une ou plusieurs précisions d'un objectif opérationnel.

Stratégie d'enseignement

Ensemble d'actions d'enseignement coordonnées en vue de favoriser l'atteinte d'objectifs. Une stratégie peut être développée pour un ensemble de modules, pour un module, pour un ou plusieurs préalables ou pour une ou plusieurs précisions d'un objectif opérationnel.

Évaluation formative

Démarche visant à assurer une progression constante des apprentissages déterminés dans les programmes de formation. Elle a pour but de guider le stagiaire dans son cheminement en lui apportant, de façon continue des renseignements sur l'évolution de ses apprentissages.

L'évaluation formative est intégrée au processus d'enseignement et d'apprentissage. Elle respecte l'esprit de la pédagogie de la réussite en mettant l'accent sur la qualité des apprentissages et sur le progrès continu des stagiaires. Elle favorise la progression des stagiaires à atteindre un maximum de performance ainsi que le développement de leur autonomie.

PREMIÈRE PARTIE

LES PRINCIPES PEDAGOGIQUES

Les principes pédagogiques constituent des lignes directrices devant être observées dans le choix des stratégies et des moyens à utiliser pour atteindre les buts et objectifs du programme. Ils sont :

- faire participer activement les stagiaires et les rendre responsables de leurs apprentissages;
- tenir compte du rythme et de la façon d'apprendre de chaque stagiaire;
- prendre en considération et réinvestir les acquis du stagiaire;
- favoriser le renforcement et l'intégration des apprentissages;
- privilégier des activités d'apprentissage et des projets adaptés à la réalité du marché du travail;
- communiquer avec les stagiaires en utilisant la terminologie technique appropriée;
- favoriser l'intégration du stagiaire en milieu de travail.

LES INTENTIONS PEDAGOGIQUES

Les intentions pédagogiques incitent le formateur à intervenir auprès du stagiaire de manière à :

- développer le sens des responsabilités et le respect de la personne;
- accroître l'autonomie, l'initiative, et l'esprit d'entreprise;
- développer la pratique de l'autoévaluation;
- développer une discipline personnelle et une méthode de travail;
- augmenter le souci de protéger l'environnement;
- développer le souci du travail bien fait;
- développer le sens de l'économie du temps et des ressources;
- développer la préoccupation d'utiliser avec soin les différents équipements.

APPROCHE PEDAGOGIQUE

Le programme est défini par compétences. Celles-ci ont été déterminées à partir d'une analyse de situation de travail et en tenant compte des buts de la formation, le tout adapté au contexte marocain. Un objectif opérationnel est formulé pour chacune des compétences à développer.

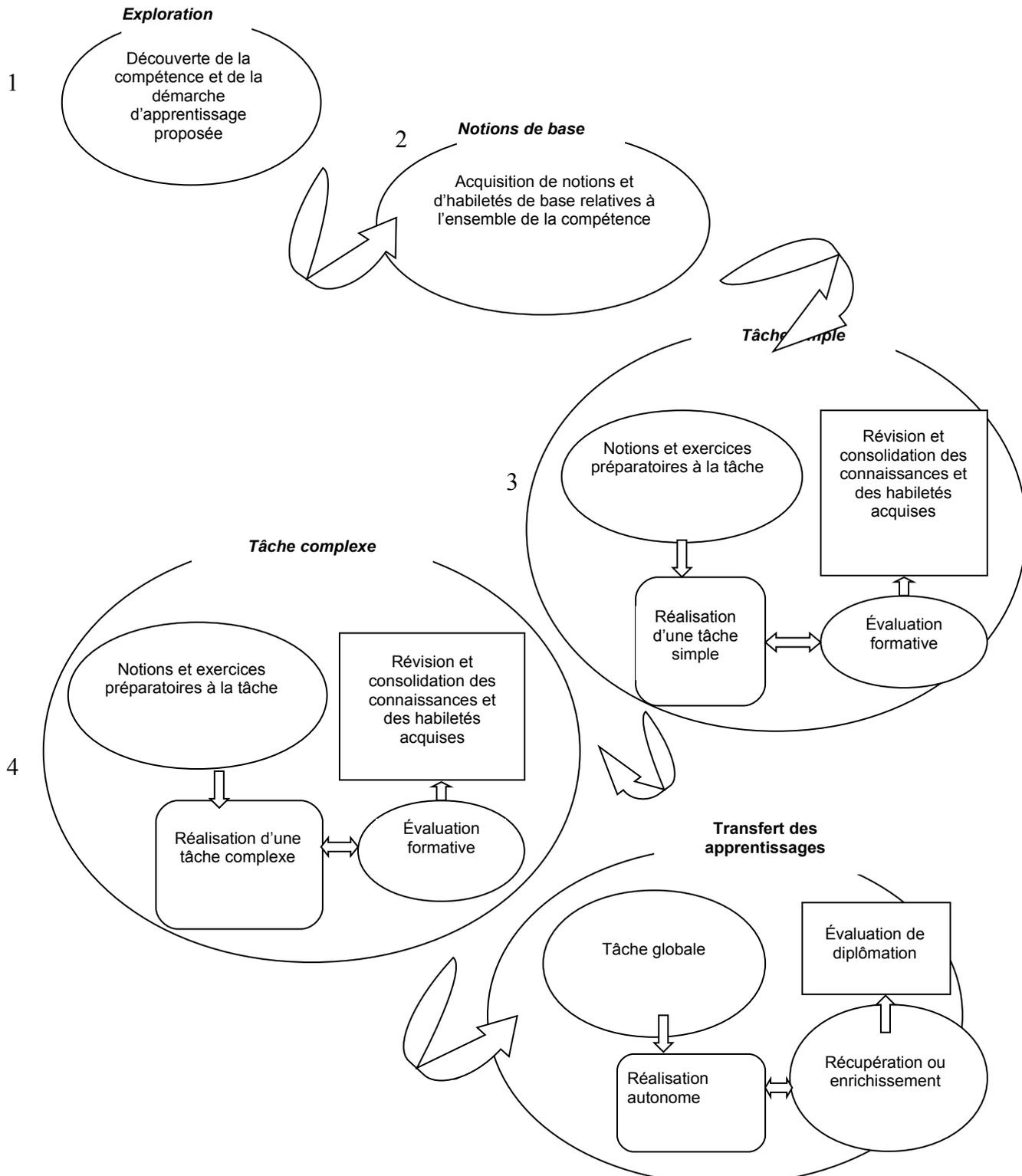
Les compétences sont structurées et articulées en projet intégré de formation visant à préparer le stagiaire à la pratique du métier. Cette organisation systématique des compétences permet d'obtenir un résultat global qui va au-delà d'une formation par objectifs isolés. Elle permet une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre, une économie dans les apprentissages en évitant les répétitions inutiles, ainsi qu'un renforcement et une intégration des apprentissages.

L'organisation des compétences à développer est présentée dans la matrice des objets de formation. Celle-ci est incluse dans la première partie du programme de formation et met en évidence les compétences particulières au métier, les compétences plus générales ainsi que les grandes étapes du processus de travail propres à ce métier.

Les modules issus des compétences spécifiques doivent être enseignés autant que possible dans l'ordre présenté dans la matrice des objets de formation. Quant à ceux issus des compétences transversales, ils doivent être enseignés en tenant compte des apprentissages préalables aux compétences spécifiques. Une proposition d'une séquence d'enseignement est schématisée par le logigramme présenté à la page suivante.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

Pour favoriser le développement des compétences chez le stagiaire il est suggéré de structurer les apprentissages de façon progressive, c'est-à-dire, d'avoir recours à des activités d'apprentissage, d'évaluation formative, d'enseignement correctif ou d'enrichissement, selon le cas. Le processus d'acquisition de compétences est illustré par les schémas ci-dessous.



DÉMARCHE D'ORGANISATION DE L'ENSEIGNEMENT

La démarche d'organisation de l'enseignement telle que présentée ci-dessous vise à favoriser le développement de stratégies d'enseignement et d'apprentissage qui favorisent le développement des compétences chez le stagiaire. La démarche présente cinq étapes (5) qui doivent être réalisées l'une à la suite de l'autre.

Étape 1 : S'appropriier le curriculum de formation, à savoir :

- a. La *matrice des compétences* pour s'informer des préalables au module à enseigner.
- b. Le *logigramme* introduit dans le guide pédagogique fournit l'information en lien avec les modules qui s'enseignent avant et ceux qui suivent
- c. Le *programme de formation* pour bien identifier la compétence visée et les précisions sur le comportement pour l'atteindre, le *guide pédagogique* comme support pour la détermination des éléments notionnels préalables, le *guide d'évaluation* pour connaître les paramètres préalablement définis pour l'évaluation de sanction et le *plan du module* pour vérifier les temps alloués pour chacune des précisions, pour prendre connaissance des stratégies d'enseignement et d'apprentissage proposées par l'équipe de rédaction ainsi que les aspects retenus pour l'évaluation formative.

Étape 2 : Effectuer la planification globale du module (tableau des liens), à savoir :

- a. L'établissement du nombre d'heures pour l'évaluation de sanction
- b. L'élaboration d'au moins une activité de transfert (T) à faire réaliser par le stagiaire avant l'évaluation de sanction et détermination du temps requis. Il pourrait y avoir plus d'une activité de transfert au cours du module.
- c. L'établissement de la séquence des apprentissages de base (B), des activités d'entraînement partiel (E) et des activités d'entraînement global (EG)

Étape 3 : Déterminer :

- a. La liste globale du matériel et de l'équipement, ainsi que la matière d'oeuvre requise pour le module
- b. La fiche de suivi des apprentissages des stagiaires en prenant en compte les activités d'entraînement identifiées au tableau de liens de la planification globale

Étape 4 : Préparer les leçons (de 1 à ?), à savoir pour chaque leçon:

- a. L'élaboration du plan de leçon en tenant compte de la planification globale

- b. La préparation du matériel d'enseignement (notes de cours pour le formateur, matériel pour démonstrations, diaporamas, transparents, pièces témoin, références)
- c. La préparation du matériel d'apprentissage (notes à remettre aux stagiaires, exercices pour les apprentissages de base)
- d. La préparation des activités d'entraînement avec le matériel et la fiche d'autoévaluation et de coévaluation

Étape 5 : Préparer l'épreuve de sanction selon les paramètres inscrits dans le guide d'évaluation.

CADRE DE PRÉSENTATION DE CHACUNE DES LEÇONS

Le module pourrait être présenté dans un cartable de la façon suivante :

Partie 1 :

- A.** Présentation (le cartable est fait par qui, il contient quoi)
- B.** Module du programme de formation
- C.** Plan du module
- D.** Liste du matériel, de l'équipement et de la matière d'œuvre nécessaire
- E.** Tableau de liens (planification globale)
- F.** Fiche de suivi des apprentissages des stagiaires à partir des activités d'entraînement du tableau de liens de la planification globale du module

Partie 2 : Pour chacune des leçons

1. Plan de leçon
2. Notes de cours pour l'enseignement, diaporamas, transparents
3. Notes de cours pour le stagiaire, exercices pour les apprentissages de base
4. Description des activités d'entraînement
5. Fiche d'autoévaluation et de coévaluation pour le suivi des apprentissages

RÔLES ET FONCTIONS DES FORMATEURS

Les formateurs doivent adapter leur enseignement en tenant compte :

- d'une approche intégrée des objets de formation ;
- du rythme individuel et de la façon d'apprendre des stagiaires ;
- d'une responsabilité accrue des stagiaires au regard de leurs apprentissages.

Pour exercer pleinement leur rôle, les formateurs doivent :

- planifier leur enseignement ;
- informer les stagiaires ;
- effectuer de l'animation pédagogique ;
- évaluer les apprentissages.

Planification de l'enseignement

Cette fonction consiste tout d'abord à situer les modules dont ils ont la responsabilité et ensuite, à l'aide du logigramme de la séquence d'enseignement :

- ajouter ou ajuster, au besoin, les éléments du contenu ;
- prévoir et produire des activités propres à ces modules ;
- coordonner des activités d'apprentissage pour les stagiaires ;
- répartir les postes de travail et le matériel nécessaire ;
- agencer et élaborer des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement.

Information au stagiaire

Cette autre fonction consiste à :

- situer les stagiaires par rapport à l'ensemble du programme et, aussi, par rapport au module en cours ;
- fournir aux stagiaires les données utiles à une compréhension suffisante des tâches reliées au métier ;
- faire ressortir l'importance et la pertinence des apprentissages à réaliser.

Note : Le premier module « Métier et formation » est prévu pour situer les stagiaires par rapport au métier et à l'ensemble de leur formation et pour les stimuler dans leurs apprentissages. Par ailleurs, il revient à chaque formateur de fournir, au début de chaque cours et de chaque activité importante, les données nécessaires à ces fins.

Animation pédagogique

Le formateur doit :

- guider les apprentissages par un rappel des objectifs, par la détermination des préalables et par la formulation d'indications sur les activités à réaliser ;
- créer un climat de confiance reposant sur le respect des personnes et de leur autonomie, ainsi que sur la clarification des enjeux réels ;
- maintenir l'intérêt des stagiaires tout au long de leur cheminement par des propositions d'activités intéressantes et diversifiées, par un dosage judicieux du niveau de difficulté, par l'utilisation d'approches à caractère pratique et par une ouverture aux préoccupations personnelles des stagiaires ;
- encadrer les activités d'apprentissage par l'implantation d'un système souple et efficace de suivi des stagiaires, par une assistance particulière aux stagiaires en difficulté et par une direction adéquate des stagiaires vers des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement ;
- fournir des explications claires et justes au groupe et à chaque stagiaire.

Évaluation des compétences

Le formateur assure le suivi mentionné précédemment :

- en produisant et en utilisant des instruments d'évaluation formative afin de guider le stagiaire dans son cheminement et lui fournir des informations de façon continue sur l'état de son cheminement;
- en administrant les épreuves aux fins de diplomation;
- en fournissant les résultats de l'évaluation de diplomation à la personne responsable dans le centre de formation.

DEUXIÈME PARTIE

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Présentiel : 15h

Durée : 25 heures

Non présentiel : 10h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.

PRÉSENTATION

Ce module de formation générale constitue une introduction au métier et à la formation. Il se situe au tout début de la formation. La connaissance du métier et de la formation représente une source de motivation importante pour le stagiaire en regard de son projet de formation.

Afin d'éviter des pertes de temps et de fausses attentes, il est primordial que les stagiaires possèdent une vue réaliste et objective du métier ainsi que de la démarche de formation dans laquelle ils s'engagent. Ce module favorise la création d'un climat de confiance permettant l'avènement d'échanges constructifs entre les stagiaires et les personnes intervenant dans le milieu.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de faire acquérir au stagiaire les connaissances relatives au marché du travail et au métier de technicien spécialisé en « Secrétariat de Direction » et l'informer sur la législation régissant les lois du travail. Il traite également du projet de formation ainsi que l'engagement personnel du stagiaire dans la démarche de formation proposée.

Enfin, il place le stagiaire en situation de préciser ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt pour le métier et d'évaluer son choix d'orientation professionnelle. Ce module vise à ce que le stagiaire identifie tous les volets de la profession.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Il est très important que l'approche pédagogique soit la plus concrète possible pour permettre au stagiaire de se situer au regard du métier et de la démarche de formation.

- Faire réaliser par les stagiaires la cueillette d'information concernant la profession en vue de leur permettre d'avoir une vue juste du métier
- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les stagiaires et favoriser l'expression de tous.
- Motiver les stagiaires à entreprendre les activités proposées.
- Fournir aux stagiaires les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des visites d'entreprises représentatives des principaux milieux de travail en Techniques de secrétariat de Direction.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : renseignements sur le métier, programmes de formation, guides, normes du travail et documentation légale, contrats de travail etc.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Consultations d'offres d'emploi, soit sur des sites de recherche d'emploi, dans des périodiques (journaux, magazines), des livres spécialisés et autres.
- Conférences par des professionnels de différents milieux (entreprise de consultation, fonction publique, entreprise privée, entreprise manufacturière, entreprise de service).
- Visites en entreprise; et stage d'observation.
- Survol des différentes conditions d'exercice des professions de secrétariat (contractuel, temps partiel, temps plein).
- Partage d'information de manière formelle (présentation, capsule d'informations...), et informelle (échange de documents, discussion ou débat...).

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir :
 - de directives fournies par le formateur;
 - de visite(s);
- À l'aide :
 - de documents pertinents (annuaire des entreprises, guides d'accompagnement).

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Fiches de description de poste (emploi ou fonction ou métier)
- Offres d'emplois publiées dans les journaux ou sur Internet
- Règlements d'entreprises
- Annuaire des entreprises

Équipement :

- Micro-ordinateur avec accès à Internet

RÉFÉRENCES

- Programme d'Études
- Guides d'accompagnement du programme d'études
- Fiches de description de poste en provenance d'entreprises
- Législation et Normes du travail
- Législation des PME
- Journaux et périodiques
- Sites
 - <http://www.super-secretaire.com/fr>
 - <http://www.letudiant.fr/metiers/tele-des-metiers.html>

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Être réceptif à l'information relative au métier et à la formation.	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des données d'après différentes sources sur le marché de travail : Journaux, Internet, périodiques d'entreprises, autres documents relatifs à la profession. 	X	X
2. Prendre conscience de l'importance de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.	<ul style="list-style-type: none"> Terminologie: Définitions Poste de travail, tâche, opérations, qualification requise. Règles de communication en groupe : l'écoute active, la prise de parole, le respect des autres opinions... 	X	X
3. Repérer l'information.		X	X
4. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.		X	X
5. Distinguer entre tâche et poste de travail.		X	X
6. Donner le sens de " qualification requise au seuil d'entrée sur le marché du travail ".		X	X
7. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.			

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
<p>A. S'informe sur le métier</p> <p>1. Distinguer les habiletés des aptitudes et des connaissances nécessaires pour exercer le métier du secrétariat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture des offres d'emploi dans les journaux • Information sur les métiers de secrétariat • Information sur les qualités et les exigences requises pour pratiquer les métiers de secrétariat ; • Visite d'entreprises • Présentation des données recueillies sous forme d'exposés et détermination des différentes opinions sur le métier. <ul style="list-style-type: none"> • Définition des habiletés • Définition des aptitudes 	<p>5h</p> <p>X</p>	<p>4h</p> <p>X</p>
<p>2. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programme de formation <ul style="list-style-type: none"> ✓ buts ; ✓ tableau synthèse ; ✓ compétences visées (matrice) ; ✓ objectifs généraux ; ✓ objectifs opérationnels ; ✓ modules. 	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>B. S'informe sur le projet de formation et engagement dans la démarche.</p> <p>1. Distinguer les goûts des aptitudes et des champs d'intérêt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la formation dans sa globalité puis en détail • Présentation des méthodes de travail utilisées pendant la formation • Présentation des moyens dont dispose le centre • Insistance sur les méthodes de travail : autonomie, responsabilité • Insistance sur l'emploi de la langue française pendant la formation <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la notion de goût et la distinguer des aptitudes et des intérêts • Connaissance de soi. 	<p>6h</p> <p>X</p>	<p>4h</p> <p>X</p>

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
2. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle .	<ul style="list-style-type: none"> • Production d'un rapport : • Éléments : <ul style="list-style-type: none"> ✓ présentation ; ✓ introduction ; ✓ développement ; ✓ conclusion. • Contenu : <ul style="list-style-type: none"> - Précision : <ul style="list-style-type: none"> ✓ de ses goûts ; ✓ de ses aptitudes ; ✓ de ses intérêts. • Comparaison des aspects et des exigences du métier avec : <ul style="list-style-type: none"> ✓ ses goûts ; ✓ ses aptitudes ; ✓ ses intérêts. 	X	X
C. Évaluer et confirmer son orientation.	Évaluation de son orientation selon le résultat de cette comparaison.	4	2

MODULE 2 : ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE ET QUALITÉ

Présentiel : 60h

Durée : 80 heures

Non présentiel : 20h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Analyser l'environnement de l'entreprise.

PRÉSENTATION

Ce module de formation générale permet de faire connaissance de l'entreprise et de son environnement. Il doit être enseigné au début de formation, il constitue un prérequis pour l'ensemble des modules du programme.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de faire acquérir la compétence pour :

- Cerner le concept entreprise.
- Situer l'entreprise dans son environnement micro et macro.
- Identifier les différents flux d'entrée et de sortie (économiques, financiers et d'information).
- Reconnaître les différentes fonctions de l'entreprise.
- Identifier les interrelations entre les différentes composantes de l'entreprise.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

A travers un cas réel d'entreprise et en utilisant des simulations qui amènent les stagiaires à se situer dans le contexte entreprise, afin de comprendre :

- Le système entreprise.
- Les différentes fonctions de l'entreprise
- Prise de conscience des influences internes externes
- Évaluation de sa capacité d'analyser l'environnement de l'entreprise

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Présentation théorique
- Études de cas.
- Visites en entreprise et stage d'observation.
- Recueil des données (Internet, Ouvrages,...)
- Présentation des rapports d'enquête.

ÉVALUATION

- Individuellement
- Travail effectué à partir d'études de cas.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENTS

Matériel

- Transparents, tableau, feutres ;
- Revues économiques, articles, ouvrages et sites internet.

RÉFÉRENCES

- Économie et organisation
- Économie, édition CASTEILLA , Hanina Oumakhlouf, STG Première
- Économie, édition CASTEILLA , Hanina Oumakhlouf, STG Terminale

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Être réceptif à l'information	• Définition de l'entreprise selon l'approche globale	X X	X X
2. Définir l'entreprise	• Présentation des	X	X
3. Expliquer les formes de l'entreprise	partenaires de l'entreprise	X	X
4. Expliquer la réglementation de l'activité commerciale, commerçant, actes de commerce...)	• Identification des fonctions de l'entreprise : fonctions production, fonction commerciale, fonction administrative et financière, fonction de distribution...	X X	X X
5. Expliquer le rôle de chaque fonction de l'entreprise	• Énumération des éléments du micro environnement :	X	X
6. Présenter les organisations opérationnelles de l'entreprise et leurs aspects de gestion spécifiques.	fournisseurs, concurrents, banque...	X	X
7. Expliquer les obligations de l'entreprise (fiscale, commerciale...)	• Énumération des éléments du macro environnement :		
8. Définir macro et micro environnement.	environnement juridique, environnement démographique, technologique....		
A. L'information sur les principaux agents de l'environnement pouvant influencer les décisions de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Information détaillée sur les principaux agents de l'environnement macro environnement <ul style="list-style-type: none"> ✓ environnement socio économique ✓ environnement institutionnel ✓ les organismes publics ✓ environnement technique ✓ environnement socio culturel • Information détaillée sur les principaux des agents du micro environnement <ul style="list-style-type: none"> ✓ banque, assurance, bourses ✓ clients 	30h	10h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	fournisseurs, sous traitants... <ul style="list-style-type: none"> Présentation des influences de chacun de ces environnements. (négatives et positives de l'environnement sur l'entreprise) 		
PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
9. Connaître les différents flux. 10. Se soucier de l'importance de la relation entre l'entreprise et : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clients/fournisseurs : Contrat de vente ✓ Administration fiscale : Impôt 11. Expliquer le contrat de vente. 12. Expliquer l'impôt	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des flux d'entrée et de sortie (de biens, de services et d'informations). 	X X X X	X X X X
B. Sensibilisation sur l'importance des flux d'informations issus de l'entreprise et vers l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des flux circulants entre l'entreprise et ses partenaires : clients, fournisseurs, banques, État,... Conception d'un système d'information : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sélection des sources d'information ✓ Trie des informations, analyse et utilisation des informations selon les objectifs de l'entreprise. 	20h	05h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
13. Savoir comment présenter un rapport.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diffusion de l'information dans l'entreprise. • Rappel des différentes parties d'un rapport 	X	X
14. Utiliser le vidéoprojecteur et le power point pour soutenir le rapport.	<ul style="list-style-type: none"> • Démonstration du fonctionnement du vidéoprojecteur • Mise e forme et mise en page d'une diapositive 	X	X
PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
C. Évaluer sa capacité d'analyse de l'environnement de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Production d'un rapport sur une entreprise choisie faisant l'objet d'une enquête dans lequel il doit notamment : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificat ion de l'entreprise ; ✓ Explicatio n des rôles de chaque fonction ; ✓ Analyse du flux d'information circulant entre services ; ✓ Identificat ion des partenaires de l'entreprise ; ✓ Explicatio 	10 h	05 h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	n des interrelations entre l'entreprise et les partenaires ; ✓ Explicatio n des influences extérieures ;		

MODULE 3 : TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Code : TSSD-03

Durée : 27 heures

Présentiel : 15h

Non présentiel : 12h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Utiliser les techniques et les outils de recherche d'emploi.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale constitue un préalable au module stage en entreprise. L'enseignement de ce module permettra au stagiaire de se préparer à l'intégration du monde du travail et dans un premier temps, à contractualiser les périodes d'application en entreprise prévues dans ce parcours.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est faire acquérir les connaissances relatives à la rédaction d'un curriculum vitae, d'une lettre de présentation personnelle et d'un plan de recherche d'emploi, en vue de le préparer aux entrevues de sélection et à l'identification des étapes d'une relance efficace.

Pour atteindre cet objectif, le stagiaire expérimente un processus qui s'apparente à une démarche de recherche d'emploi.

Le stagiaire participe d'abord à une démarche d'auto-évaluation et de cueillette d'informations. Il doit également rédiger son curriculum vitae et une lettre d'accompagnement en respectant les normes de rédaction et de mise en page vues dans le module « Production de documents ». Il se prépare aux entrevues et finalement, il se soumet à des simulations d'entrevues.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

De manière à favoriser chez le stagiaire une prise en charge de sa démarche de préparation au stage, le formateur est appelé à lui fournir un encadrement qui soutient le développement de son autonomie et une responsabilisation personnelle en suivant les étapes suivantes :

- appropriation des diverses dimensions concernant la fonction de travail dans un milieu donné;
- détermination des habiletés, des intérêts, des ambitions du stagiaire;
- arrimage entre l'offre d'emploi et les besoins et les intérêts du stagiaire;
- préparation concrète à l'emploi

En utilisant des illustrations, des cassettes vidéo, etc., le formateur devra par conséquent :

- aider les stagiaires à planifier leurs travaux et à établir un échéancier réaliste compte tenu du temps alloué ;
- fournir aux stagiaires toute documentation pertinente, telle que la liste d'employeurs par région, types d'entreprises déjà ciblées, modèles de lettres de présentation et de curriculum vitae, sites sur la recherche d'emploi, etc.;
- utiliser des moyens audiovisuels appropriés, notamment lors des entrevues simulées s'il y a lieu;
- fournir aux stagiaires les moyens d'effectuer leurs contacts (téléphone, fax, Internet, etc.) durant les heures d'ouverture des entreprises ;
- favoriser les échanges entre les stagiaires ;
- apporter le soutien nécessaire aux stagiaires qui éprouvent des difficultés pour trouver un emploi.

Ce module exige un grand sens des responsabilités de la part du stagiaire. Il doit adopter une attitude professionnelle lors de la démarche de recherche d'emploi. Donc, l'accent doit porter sur les intentions éducatives suivantes :

- développer une attitude professionnelle ;
- assurer la qualité des productions ;
- développer l'autonomie.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Amener les stagiaires à :

- établir un échéancier précis et réaliste pour chacune des étapes de la recherche d'emploi ;
- prendre contact par téléphone avec des employeurs en utilisant une approche éprouvée ;

- rédiger une lettre de présentation qui cerne les objectifs poursuivis dans un français correct ;
- rédiger un curriculum vitae de façon structurée et dans un français correct ;
- participer à une simulation d'entrevue d'embauche en identifiant les éléments positifs, ainsi que les correctifs à apporter ;
- discuter en groupe de sa performance lors des rencontres avec des employeurs ;
- faire part à ses collègues des difficultés rencontrées au cours des recherches effectuées.

ÉVALUATION

- Individuellement
- Travail effectué à partir :
 - de directives fournies par le formateur;
 - de la confirmation de son orientation professionnelle ;
 - de mises en situation telle la prise de connaissance d'un emploi ;
 - de la simulation d'une entrevue avec un employeur.
- Travail effectué à l'aide :
 - de son bilan personnel ;
 - de la documentation appropriée
 - d'un microordinateur
 - d'un logiciel de traitement de texte.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Notes de cours, journaux quotidiens ou spécialisés, annuaire téléphonique.
- Tableurs.

Équipement :

- Un poste informatique, internet, imprimante, téléphone, fax.

RÉFÉRENCES

- Guide du CV et de la recherche d'emploi - Auteur [Nicolas Barrier](#)
- Se préparer à la recherche d'emploi - Auteurs [Wolfgang Stader](#) et [Ulrike](#)

[Kraemer-Schwinn](#)

- Réussir sa recherche d'emploi. Patricia LEVANTI, Joselyne STUDER-LAURENS.
- Le guide de la recherche d'emploi : prospection, entretiens, lettres de motivation.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	<p style="text-align: center;">pointe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explication de l'impact des contraintes et des possibilités du marché du travail sur son plan de recherche d'emploi. 		
<p>B. Appliquer un plan de recherche d'emploi</p> <hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Planification des étapes de réalisation de sa recherche. • Rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de présentation. <ul style="list-style-type: none"> ○ Rédaction et agencement des éléments d'un c.v. : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Expérience de travail ; ✓ Formation scolaire ; ✓ Qualification et compétences ; ✓ Renseignements personnels ; ✓ Autres activités personnelles. ○ Énumération des modèles types d'une lettre de motivation : <ul style="list-style-type: none"> ✓ en réponse à une annonce dans les médias écrits ; ✓ à la suite d'un appel téléphonique ; ✓ à un employeur chez qui l'on voudrait 	08h	06h

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	<p>travailler.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation des parties d'une lettre de motivation : <ul style="list-style-type: none"> ✓ en-tête ; ✓ présentation ; ✓ proposition ; ✓ susciter le désir d'une entrevue ; ✓ conclusion. ○ Mise en valeur des qualités et intérêts pouvant être appréciés. ○ Présentation de modèles types de curriculum vitae. <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des démarches prévues dans son plan de recherche • Tenu d'un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées 		
<p>C. Évaluer ses démarches et des moyens utilisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiration de son journal de bord, commentaire de la pertinence des documents utilisés et l'efficacité de ses démarches. • Relance téléphonique. <ul style="list-style-type: none"> ✓ vérification de la réception des documents ; ✓ intérêts face à la lettre de motivation et au curriculum vitae. ✓ Visite chez l'employeur. • Suivi de la demande d'emploi par une lettre de rappel. 	02h	02h

MODULE 4 : GESTION DU TEMPS

Code : TSSD-04

Durée : 60 h

Présentiel : 30h

Non présentiel : 30h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Appliquer une méthode de gestion du temps.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence transversale s'inscrit dans le cadre de la première année du programme de formation et constitue un préalable aux modules de compétences spécifiques de ce programme.

L'objectif de ce module est de permettre à l'apprenant de développer une méthode de gestion du temps par une utilisation optimale de celle-ci. Il apprend à classer des activités, planifier le travail, assurer le suivi des activités tout en déléguant celles que peuvent exécuter d'autres personnes et en prévoir les obstacles et les moyens nécessaires pour les gérer.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de faire acquérir une méthode de gestion du temps pour une utilisation optimale de celui-ci.

La compétence acquise permet de classer les activités, planifier le travail, assurer le suivi des activités tout en déléguant celles que peuvent exécuter d'autres personnes et de prévoir les obstacles et les moyens nécessaires pour les gérer.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

- Lectures dirigées et notes de cours sur la valeur du temps.
- Tests d'évaluation de sa propre gestion du temps.
- A l'aide de simulations qui amènent les stagiaires à planifier, estimer le temps nécessaire à l'exécution des tâches.
- En étudiant les moyens de gestion du temps.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Reconnaître la valeur du temps.
- Explorer les objectifs, le matériel nécessaire.
- Prévoir les obstacles et les solutions éventuelles.
- Reconnaître les différents types de règles et de méthodes de gestion du temps.
- Choisir la méthode adéquate pour chaque situation.
- S'assurer et expérimenter chaque méthode de gestion du temps.
- Vérifier les marges de réussite des différentes méthodes.

ÉVALUATION

- Individuellement.
- Travail consistant à planifier et gérer les activités de travail.
 - A partir de situations représentatives du milieu de travail.
 - A l'aide d'outils de planification appropriés.
 - A partir des consignes du formateur.
- Travail effectué avec :
 - Un micro-ordinateur.
 - Un logiciel de traitement de texte.
 - Un outil informatique de gestion du temps.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Transparents, tableau, feutres.
- Agendas, moyens de planification.
- Un logiciel de traitement de texte.
- Un outil informatique de gestion du temps.
- Des documents techniques: revues spécialisées et articles.

Équipement :

- Un poste informatique.

RÉFÉRENCES :

«La gestion du temps» (Laurent Hermel, AFNOR)

«Le nouvel art du temps» (Jean-Louis Servan ; Albin Michel) 2000.
«Les stratégies du temps» (Jean-Pierre Muller ; Fabrice Rosina ; Monique Selles et Jean- Pierre Testa) mai 2000

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
A. Classifier les activités.	<ul style="list-style-type: none"> • Classification des activités en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> ✓ leur niveau de rendement ; ✓ leur échéance ; ✓ leur complexité. 	07h	07h
1. Reconnaître les obstacles à la créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de la création ? • Utilisation de nos facultés créatrices, et leur développement. • Détermination des obstacles à la créativité et comment les surmonter ? <ul style="list-style-type: none"> ✓ la routine, l'habitude, la résistance au changement ✓ le poids des « autorités », de l'entourage, de l'idéologie dominante, les règles ✓ le conditionnement, l'éducation reçue, la tradition 	X	X

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
<p>B. Planifier l'exécution d'activités</p> <p>1. Connaître les divers types de réunions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation réaliste de la durée d'exécution des activités ; • Détermination exacte des priorités ; • Réservation de périodes appropriées pour les imprévus ; • Détermination du moment d'exécution en fonction de la classification et des priorités ; • Utilisation judicieuse des outils de gestion du temps. • Énumération des types de réunions : information simple, information du groupe, formation, de travail, d'évaluation ou de bilan, d'organisation, stratégique, institutionnelle, groupe de diagnostic 	<p>10h</p> <p>X</p>	<p>10h</p> <p>X</p>
<p>2. Expliquer les divers types d'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Énumération des différents types d'entretien : Entretien d'embauche, entretien d'information, entretien d'évaluation... 	<p>X</p>	<p>X</p>

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
<p>C. Déterminer les activités pouvant être exécutées par d'autres personnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance exacte des activités à déléguer ; • Identification correcte des ressources humaines et matérielles ; • Transmission correcte des données relatives aux activités déléguées. 	05h	05h
<p>D. Gérer les obstacles à l'exécution des activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance exacte des principaux obstacles. L'attitude personnelle, les dérangements Les imprévues, Urgences, Courier et paperasse Réunions, Déplacements Les objectifs et priorités imprécises Le manque de ressources humaines • Identification des moyens pertinents pour gérer les obstacles. Communication positive Disponibilité Gestion des interruptions Traitement de la documentation abondante Augmentation de l'efficacité des réunions 	08h	08h

MODULE 5 : ÉTUDE DU CLAVIER LATIN

Code : TSSD-05
Durée : 50 h

Présentiel : 20h

Non présentiel : 30h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Appliquer une méthode de doigté d'un clavier latin.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale s'inscrit dans le cadre de la première année du programme de formation et constitue un préalable aux modules bureautique.

L'objectif de ce module est de permettre à l'apprenant d'atteindre une vitesse nette de 20 mots à la minute pendant trois minutes.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de faire acquérir une vitesse pour une utilisation optimale du clavier.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

- Notes de cours sur l'utilisation du clavier.
- Consignes et directifs du formateur.
- A l'aide des exercices de frappe qui amènent les stagiaires à acquérir une certaine vitesse.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Découverte de la différente partie du clavier latin.
- Explorer le matériel nécessaire (machine à écrire ou ordinateur).
- Reconnaître les règles de la méthode de doigts.
- Expérimenter la méthode.
- Vérifier l'acquisition de la vitesse.

ÉVALUATION

- Individuellement.
- A partir de deux textes simples différents, d'environ 200 mots (frappes) chacun, disposés à double interligne et ne contenant aucune disposition sauf le retrait de début de paragraphe.
- Travail effectué avec :
 - Un micro-ordinateur.
 - Un logiciel d'apprentissage de doigté.
 - Une machine à écrire électronique.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Transparents, tableau, feutres.
- Un logiciel d'apprentissage du clavier.

Équipement :

- Un poste informatique ou une machine à écrire électronique.

RÉFÉRENCES :

« tap'touche » (FOUCHER)



PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Distinguer les différentes parties de la machine à écrire ou du micro-ordinateur.	• M achine à écrire (Le bâti, le chariot et le clavier : la disposition)	X	X
	• M icro-ordinateur (Écran, clavier, lecteur de disque, imprimante)		
2. Prendre conscience de l'importance du respect des règles ergonomiques.	• L a surface de travail,	X	X
	• L a hauteur du siège,		
	• L 'angle des bras,		
	• D istance et angle de visionnement...		
3. Effectuer des ajustements préliminaires à l'utilisation d'une machine à écrire ou d'un ordinateur.	• L 'ajustement de l'appui-pieds	X	X
	• L 'ajustement du dossier		
	• L 'ajustement du support de documents...		
4. Utiliser la méthode de calcul de la vitesse nette.	• U tilisation du cache clavier	X	X
	• U tilisation du clavier mural	X	X
5. Se soucier de l'importance du respect du doigté pour développer la vitesse de frappe.			

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
A. Utiliser les touches de base du doigté.	<ul style="list-style-type: none"> • Étude des touches d'appui (touche guide) : QSDF-JKLM 	10h	10h
B. Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure.	<ul style="list-style-type: none"> • Étude des lettres A-Z-E-R-T-Y-U-I-O-P-W-X-C-V-B • Étude des signes de ponctuation • Étude de la majuscule • Étude des abréviations et les sigles • Étude des lettres : é è à ç ù • Étude des signes : « » ' () - _ & ° / 	05h	05h
C. Utiliser les touches numériques.	<ul style="list-style-type: none"> • Étude des touches « & ° 1 2 3 • Étude des touches 4 5 6 7 8 9 • Étude des chiffres arabes et romains 	03h	05h
D. Utiliser l'ensemble des touches du clavier.	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation d'un texte 	02h	10h

MODULE 6 : BUREAUTIQUE

Code : TSSD-06
Durée : 100 heures

Présentiel : 45h

Non présentiel : 55h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Mettre en œuvre les outils Bureautiques.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale constitue un préalable à l'enseignement de tous les modules spécifiques. Il vise à ce que le stagiaire soit capable d'utiliser les fonctions de base des outils de bureautique.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de permettre au stagiaire de maîtriser les outils bureautiques lui permettant :

- De rédiger des documents techniques et de consigner différentes données en utilisant un traitement de texte et un tableur.
- De faire des présentations assistées par ordinateur.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

L'apprentissage du stagiaire dans ce cours se fera plus particulièrement à partir de travaux pratiques. Plusieurs travaux pratiques devraient être conçus en relation avec ceux des modules « métier et formation ».

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices et travaux pratiques pour :

- Produire des documents à l'aide d'un logiciel de traitement de texte et tableur.
- Réaliser des présentations assistées par ordinateur. (Power Point)

ÉVALUATION

- Travail effectué avec :
 - Un micro-ordinateur ;
 - Un logiciel de traitement de texte ;
 - Un tableur ;
 - Power point ;
 - Des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux;
 - Une imprimante ;
 - Un vidéoprojecteur.
- Travail effectué à partir de :
 - Consignes du Formateur.
 - Manuels de référence.
 - Mises en situation représentatives du milieu des affaires ;
 - Des ateliers d'auto formation préparés par le formateur.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- *Un poste informatique ou une machine à écrire électronique.*

RÉFÉRENCES

- Documents techniques et manuels de référence actualisés sur les outils bureautiques.
- Revues spécialisées fournissant des trucs et astuces.
- Microsoft Excel 2002, Les éditions Reynald Goulet INC
- Réalisez à coup sûr tous vos documents et présentations. (AssistantePlus, Nathan)
- PowerPoint 2003, (Catherine Monjauze & patrick Morié – EYROLLES)



PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
<p>1. Connaître les composantes du micro ordinateur</p> <p>2. S'initier à l'environnement WINDOWS</p> <p>3. Installer le logiciel</p> <p>4. Lancer le logiciel</p> <p>5. Décrire les caractéristiques des logiciels de traitement de texte.</p> <p>6. Décrire le mode de fonctionnement des logiciels.</p> <p>7. Utiliser le manuel du fabricant du logiciel de traitement de texte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation des périphériques d'entrée : clavier, souris ▪ Présentation des périphériques de sortie ▪ Identification des dossiers, des fichiers, de la notion d'arborescence ▪ Installation par défaut. ▪ Installation personnalisée. ▪ Paramétrage des applications. ▪ Découverte du menu 	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
<p>A. Utiliser les fonctions d'un logiciel de traitement de texte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination de la taille et de l'apparence des caractères • Détermination des marges et des alignements • Disposition du texte pour l'ensemble d'un document • Sauvegarde et récupérer des fichiers. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Création des sommaires et des descripteurs pour la gestion de documents. • Déplacement et copie des blocs de texte. • Recherche et remplacement des caractères. • Utilisation des correcteurs orthographiques et grammaticaux. • Impression des documents. • Insertion des dates dans des documents. • Fusion des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel. • Importation des fichiers 	<p>20h</p>	<p>20h</p>

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
<p>d'utilisation d'un matériel de projection (Rétroprojecteur, vidéoprojecteur, tableau de projection, ...).</p> <p>13. Déterminer les différents éléments qui composent la fenêtre du logiciel.</p>	<p>offertes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonction d'un logiciel de Pré AO. • Apport sur les techniques de communication. • Importance du visuel. • Enchaînement et choix des idées. 	X	X
<p>C. Utiliser les fonctions d'une application de présentation et de graphisme (POWER POINT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Création de présentations. • Utilisation des diapositives. • Création de pages de commentaires et de documents. • Utilisation des différents affichages. • Utilisation de dessins, d'objets et de graphiques. • Création et modification de l'aspect d'une présentation. • Impression des présentations. 	10h	15

MODULE 7 : PRISE DE NOTES

Code : TSSD-07

Durée : 40 heures

Présentiel : 20h

Non présentiel : 20h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Appliquer les règles d'une prise de notes.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale constitue un préalable à l'enseignement de tous les modules spécifiques ou généraux. Il vise à ce que le stagiaire soit capable de prendre note en appliquant une méthode d'écriture rapide.

DESCRIPTION

Ce module vise à rendre le stagiaire apte à ressortir l'essentiel d'un message et ensuite savoir retranscrire le contenu de façon claire et structurée pour l'exploiter ultérieurement.



CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

- Notes de cours sur les règles de prise de notes.
- Consignes et directifs du formateur.
- Liste des abréviations conventionnelles
- A l'aide des dictées, des exposés avec consignation de prises de notes qui amènent les stagiaires à acquérir une certaine vitesse.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Prise de notes à partir d'un support écrit : lecture d'un article de presse, d'un livre...
- Prise de notes à partir d'un message oral : lors d'un exposé, d'une soutenance...
- Travaux de lecture dirigée avec consignation de prises de notes.
- Exposé avec consignation de prises de notes.

ÉVALUATION

Travaux effectués à partir de situations représentatives du milieu des affaires et consistant à :

- Prendre note de textes, de réunions, de conférences, d'enregistrements audio ou vidéo.
- Reconstituer le texte pris en note (abréviations ou signes conventionnels).

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Transparents, tableau, feutres
- Notes de cours
- Liste des abréviations

Équipement :

- Dictaphone

RÉFÉRENCES

La prise de notes intelligente (Éditions d'organisation, Rénée et Jean Simonet)

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Maîtriser les règles de grammaire et de conjugaison. 2. Interpréter le vocabulaire d'affaires. 3. Maîtriser la gestion du temps 4. Connaître les éléments d'un processus de communication 5. Être capable à repérer ce qui est essentiel dans un message par rapport à notre besoin	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'orthographe, de grammaire et de ponctuation. • Préparation intellectuelle à la prise de notes 	X X X X X	X X X X X
A. L'utilité d'une prise de note	<ul style="list-style-type: none"> • Mémorisation d'un apport d'informations en provenance de l'extérieur • Participation à un événement • Lecture d'un texte • Réception d'une information • Réception de consignes • Préparation d'une action future • Rédaction d'un document.... 	2h	2h
B. Exercer une écoute active	<ul style="list-style-type: none"> • Reformulation • Attention et réceptivité • recueil et enregistrement des informations • écoute avec attention et exerce de la mémoire 	4h	4h
C. Noter sélectivement	<ul style="list-style-type: none"> • Dégagement de l'essentiel de l'accessoire <ul style="list-style-type: none"> ✓ la structure ✓ les figures de style ✓ Les mots-clés, les phrases-clés; • Structuration des notes <ul style="list-style-type: none"> ✓ le squelette ✓ La notation sélective ✓ La notation exhaustive. 	4h	4h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
D. Identifier les éléments de la prise de note	<ul style="list-style-type: none"> • Date • Lieu • Récepteur • Destinataire.... 		
E. Organiser votre prise de note	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'une méthode de prononciation intérieure • Utilisation d'une méthode de régression • Utilisation d'une méthode d'anticipation <ul style="list-style-type: none"> • A partir d'une communication orale • A partir d'un support écrit • Disposition d'une prise de note 	4h	4h
F. Prendre des notes et les exploiter	<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes à prendre avant la prise de note <ul style="list-style-type: none"> ✓ Préparation sur le fond pour faciliter la compréhension. ✓ Préparation sur la forme. • Attitudes à prendre pendant la prise de note <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concentration ✓ Utilisation les abréviations, signes, symboles... • Attitudes à prendre après la prise de note <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relecture immédiatement ses notes ✓ Retranscription rapidement ses notes. 	4h	4h
G. Utilisation des abréviations pour la prise de notes	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des symboles • Utilisation des graphismes • Utilisation des abréviations courantes et conventionnelles 	2h	2h

MODULE 8 : COMMUNICATION ÉCRITE : LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

Code : TSSD-08

Durée : 60 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 30h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Rédiger et disposer des écrits professionnels en langue française.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale vise à ce que le stagiaire soit capable de rédiger et présenter tout types d'écrits professionnels et constitue un préalable pour l'enseignement des modules : « Simulation d'entreprise » et « stage en entreprise ».

DESCRIPTION

Ce module vise à rendre le stagiaire apte à rédiger une note, un compte rendu, un rapport ou un procès verbal, tout en respectant les règles de rédaction et de présentation des écrits professionnels.

Ce module permettra au stagiaire, en milieu du travail, de comprendre

- l'obligation de conserver la trace de ce qui a été fait ou doit être exécuté,
- la nécessité de présenter sous forme claire et complète les écrits afin d'assurer leur efficacité.



CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

- Notes de cours sur les règles de fond et de forme des écrits professionnels.
- Consignes et directifs du formateur.
- Étude de cas et exercice pratique pour chaque type d'écrit ;
- A l'aide de simulations qui amènent les stagiaires à rédiger différents types d'écrits professionnels selon les situations.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Expliquer les objectifs de la communication écrite ;
- Organiser et traiter de l'information
- Interpréter juste des directives, des données ou des informations ;
- Travaux de rédaction de documents.
- Travaux de présentation de documents.

ÉVALUATION

- Individuellement
- A l'aide de cas pratiques marocains

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Transparents, tableau, feutres
- Notes de cours

Équipement :

- Ordinateur.

RÉFÉRENCES

Précis de rédaction de rapports, comptes rendus, procès-verbaux, notes et instructions (Foucher)

Rédiger des rapports efficaces (Michelle Fayet et J.D. Commeignes - DUNOD)

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Maîtriser une technique de prise de note 2. Maîtriser les règles de disposition des écrits professionnels en respectant les règles de présentation dactylographiques 3. Connaître les composantes d'une communication écrite efficace 4. Maîtriser les règles orthographiques et grammaticales de la langue arabe	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'orthographe, de grammaire et de ponctuation. • Préparation intellectuelle à la prise de notes • Respect des règles disposition des écrits professionnels lors de la saisie. 	X X X X	X X X
A. Rédiger des notes	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des caractéristiques et rédaction : <ul style="list-style-type: none"> ✓ D'une note d'information ✓ D'une de service ✓ D'une note de consigne ✓ D'une note d'instructions 	8h	8h
B. Rédiger un compte rendu	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et rédaction des différents types de comptes rendus : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compte rendu de réunion ✓ Compte rendu d'événement ✓ Compte rendu à partir d'une prise de notes 	7h	7h
C. Rédiger un Rapport	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et rédaction des différents types de rapports : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapport d'opportunité ✓ Rapport d'étude ✓ Rapport de synthèse ✓ Rapport de stage 	8h	8h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
D. Rédiger un Procès verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et rédaction des différents types de procès verbaux : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procès verbal de réunion ✓ Procès verbal d'accident ✓ Procès verbal d'évènement 	7h	7h

MODULE 9 : TECHNIQUES DE SECRÉTARIAT

Code : TSSD - 09

Durée : 77 heures

Présentiel : 40h

Non présentiel : 37h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Exploiter efficacement les techniques d'organisation de l'information.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence particulière nécessite comme pré requis l'enseignement du module : "prise de notes" et constitue un préalable pour l'enseignement du module: "Simulation de l'entreprise".

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est faire acquérir au stagiaire la capacité d'organiser son travail.

Pour atteindre cet objectif, le stagiaire doit appliquer les ordres de classement et connaître les différents procédés de classement.

Ce module permet aussi, au stagiaire de préciser, structurer et organiser les différents types de fichiers, d'imprimés et de plannings.



CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Un cours théorique sur les modes et concepts de classements.
Des exercices et travaux pratiques permettant aux stagiaires de choisir le bon mode et procédé.

Des études de cas marocaines pour la scrutation de fiches et imprimés.

Des simulations pour la création des plannings.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Des exercices et travaux pratiques permettant aux stagiaires :

- De choisir le bon mode et procédé de classement,
- De structurer les différents types de fichiers et d'imprimer.
- De choisir le type de planning adapté à la situation en présence.

ÉVALUATION

- Individuellement
- A l'aide de cas marocains
- Avec Utilisation du mobilier et du matériel

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Mobilier et matériel de bureau.
- Dossier et classeur de rangement.
- Notes de cours.

Équipement :

- Un poste informatique.

RÉFÉRENCES

Secrétaires « PRO » de Geneviève BERCOVICI et Christine HARACHE, Editions d'organisation.

Les Nouvelles Secrétaires de Dorothee BAZIN, édition DUNOD.

EP 1 pratique professionnelle de A. BOSCO - G. DE WIT, A. GIRODIER et S. Martins Do Vale.



PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Inventorier les dossiers	• Présentation des dossiers et classeurs	X X	X X
2. Titrer les dossiers 3. Connaître et utiliser la norme AFNOR du classement	• Définition de la norme AFNOR	X X	X X
4. Distinguer les différents plannings		X	X
5. Maîtriser la technique du QOQQC pour la conception des imprimés, des fiches			
A. Organiser son travail	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination d'un plan de classement approprié à la nature des dossiers, leurs caractéristiques et leurs fréquences de consultation • Hiérarchisation des tâches en fonction des critères d'urgence et d'importance • Choix judicieux de la fourniture, du mobilier et du matériel du bureau 	5h	5h
B. connaître la norme AFNOR	<ul style="list-style-type: none"> • Identification de la rubrique • Définition du mot directeur • Choix du mot directeur en respectant les règles préconisées par l'AFNOR 	2h	2h

<p>C. applique r les ordres de classement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'ordre alphabétique • l'ordre numérique • l'ordre idéologique • l'ordre chronologique • l'ordre alphanumérique • l'ordre géographique • l'ordre décimal 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des lettres de l'alphabet • Respect de la succession des entiers naturels • Élaboration d'un plan de classement par thème • Respect des dates • Élaboration des guides classes alphabétiquement et classement numérique des dénominations relevant de chaque guide • Répartition des dénominations selon leur lieu géographique (lieux géographiques sont à classer alphabétiquement) • Répartition des thèmes par classe • Attribution d'un numéro à chaque classe 	13	12h
<p>D. connaître les procédés de classement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédé horizontal • Procédé vertical ordinaire • Procédé vertical suspendu à visibilité supérieure et latérale 	<ul style="list-style-type: none"> • Choix du procédé en fonction de : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de dossier ✓ Fréquence de consultation ✓ Durée de conservation ✓ Des fournitures du mobilier et des meubles disponibles 	8	6h
<p>E. Préciser, structurer et organiser les différents types de fichiers manuels et déterminer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des fiches ordinaires <ul style="list-style-type: none"> ✓ Connaissance des différents types de fiches visibles (fiche horizontale visible, verticale décalée, suspendues...) ✓ Élaboration des fiches 	12h	12h

leurs caractéristi ques		
--	--	--

MODULE 10 : TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Code : TSSD - 10

Durée : 55 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 25h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Communiquer dans un contexte de travail de bureau en langue française.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence particulière nécessite comme pré requis l'enseignement du module : "communication orale".

Il permet aux stagiaires de mettre en œuvre les connaissances qu'ils ont acquises en matière de communication afin d'émettre des appels téléphoniques et de repérer les éléments de l'accueil.

DESCRIPTION

Ce module vise à rendre le stagiaire apte à :

- Accueillir différentes catégories de publics : clients, fournisseurs, grands publics, groupes scolaires ...à des occasions différentes ;
- Personnaliser le contact ;
- Recevoir et émettre des appels téléphoniques ;
- Exercer l'écoute active.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Au début de l'enseignement du module, il faudra un cours théorique avec de nombreux exemples pour s'initier à la communication en milieu professionnel.

Prévoir ensuite des exercices pratiques pour exercer l'accueil téléphone ou face à face.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Jeux de rôles et exercices sur :

- Accueil face à face ;
- La préparation de la communication ;
- L'émission des appels ;
- La réception des appels ;
- Analyse des situations d'accueil. (Cassettes vidéo)

ÉVALUATION

- Individuellement.
- Travail effectué à partir :
 - ✓ De directives fournies par le formateur ;
 - ✓ De mises en situation réelle.
- Travail effectué à l'aide :
 - ✓ D'un poste téléphonique ;
 - ✓ d'un réseau téléphonique.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Notes de cours.
- Des références techniques.
- Des cassettes vidéo.

Équipement :

- Un poste informatique.
- Magnétoscope.

RÉFÉRENCES

COMMUNICATION BTS Tertiaires de Chantal creuse et michele Degryse, édition FOUCHER.

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Reconnaître les obstacles à la créativité	• Reconnaissance des obstacles à la créativité et la manière de les surmonter ?	X	X
2. Détecter les urgences, prendre en compte les enjeux, établir les priorités	✓ La routine, l'habitude, la résistance au changement	X	X
3. Identifier ce qui ne doit pas être divulgué, préserver la confidentialité	✓ Le poids des « autorités », de l'entourage, de l'idéologie dominante, les règles	X	X
4. Représenter un responsable dans une situation simple de délégation	✓ Le conditionnement, l'éducation reçue, la tradition	X	X
5. Pratiquer l'écoute active et adopter les attitudes positives	• Énumération des différents types de question et leurs formulations :	X	X
6. S'adapter aux usages du milieu de travail	✓ Fermées (cases à cocher, choix multiples, à échelle d'évaluation, choix binaire).	X	X
7. Maîtriser les techniques du questionnement	✓ Ouvertes.	X	X
A. Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise	• Caractérisation des éléments de l'entreprise	10h	5h
	• Adaptation de sa communication, son comportement, ses attitudes • Maintient de la qualité de l'échange • Fourniture de l'information attendue concernant le produit ou le service		
8. Distinguer les systèmes téléphoniques.	• Recherche des informations sur :	X	X
9. Distinguer les services offerts par les compagnies de téléphone.	✓ systèmes téléphoniques (fixes et mobiles)	X	X
10. Utiliser des annuaires téléphoniques.	✓ les services offerts par les compagnies de téléphone (Wana, Méditel, Atissalat almaghreb)	X	X
11. Distinguer les types de répondeur.		X	X
12. Se soucier de la qualité		X	X

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
des communications téléphoniques			
B. Préparer et émettre des appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> • Émission d'appel pour être informer • Émission d'appel pour résoudre un problème • Émission d'appel pour désamorcer 	5 h	5 h
C. Recevoir des appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance des défauts et des qualités d'une réception • Pratique de l'accueil et filtrage au téléphone 	5h	5h
13. Prendre conscience de l'importance du bilinguisme dans la pratique du métier.		X	X
14. Se soucier de l'importance de tenir à jour les listes de renseignements.		X	X
15. Expliquer les règles de convenance applicables à l'accueil de visiteuses et de visiteurs.		X	X
D. Définir et présenter les rôles de l'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérage des éléments de l'accueil • Évaluation de la qualité de l'accueil et le degré d'ouverture • Proposition des alternatives • Caractérisation des comportements 	10h	10h

MODULE 11 : FONCTIONS AVANCÉES DE LA BUREAUTIQUE

Code : TSSD- 11

Durée : 90 heures

Présentiel : 36h

Non présentiel : 54h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Développer une application hypermédia dans des réseaux internes et mondiaux.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale constitue un prérequis pour les modules « simulation d'entreprise » et « stage en entreprise ». Il vise à ce que le stagiaire soit capable d'utiliser les fonctions avancées des outils de bureautique

DESCRIPTION

L'objectif du module est de faire acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour gérer des longs documents, produire des formulaires, Exporter et importer des fichiers...

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Au démarrage du module, le stagiaire est renseigné sur la compétence à atteindre, les supports qu'il aura à sa disposition, les documents qu'il aura à réaliser. Au démarrage de chaque séance, le stagiaire est motivé par la nécessité de ce cours et ce pour remplir une tâche bien.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Ateliers guidés;

Exercices et travaux pratiques pour :

- Utiliser de documents longs
- Préparer de documents en vue d'une fusion et d'un publipostage
- Produire des formulaires et saisir des données
- Présenter des tableaux et y effectuer des calculs
- Exporter et importer des fichiers
- Création de feuilles de calcul à partir de fonctions spécifiques de calcul.

ÉVALUATION

- Travaux réalisés à partir de documents de présentation professionnelle
 - ✓ Travaux effectués avec un micro-ordinateur et les logiciels usuels
 - ✓ Travail effectué à partir des modèles de documents des milieux professionnels

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Support de cours;
- De consignes du formateur.

Équipement :

- Un micro-ordinateur.
- Un logiciel de traitement de texte.
- Un tableur.
- Produits d'auto-formation (CD interactifs).
- Une imprimante.

RÉFÉRENCES

Présentez avec succès vos documents (ASSISTANTE PLUS - NATHAN - A. TAUPIN & C. GUIDEZ)

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DU CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
A. Modifier l'aspect d'un document	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout, suppression et modification d'un arrière plan du document • Changement de l'alignement vertical d'un texte • Insertion des sauts de page et de sauts de sections • Ajout de bordures à des pages • Positionnement de texte à l'aide de colonnes de type journal • Positionnement de texte à l'aide de zones de texte liées 	2h	4h
B. Importer des graphismes, des objets de Word-Art et créer des dessins dans un document	<p>Découverte de manipulations d'insertion d'images et les fonctions de dessin pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insertion et modifier des graphismes • Positionnement d'une image dans le document • Utilisation des cadres • Création, redimensionnement, suppression des dessins et modification de leurs formes. • Amélioration de l'aspect des images à l'aide de bordures, de trame 	1h	4h
C. Utiliser un document long	<p>Choix des commandes appropriées pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insertion des notes de bas de page et de notes de fin • Utilisation des renvois, des signets et des légendes • Réorganisation de document en mode plan • Création d'un index, d'une table de matière et d'une table d'illustrations 	2h	4h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DU CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Expliquer l'importance en matière de temps à gagner en effectuant des publipostages	<ul style="list-style-type: none"> • Démonstration des avantages des publipostages. • Définition d'une base de données. 	X	X
2. Expliquer l'importance de l'automatisation des fonctions pour l'exécution du travail		X	X
3. Utiliser les normes de présentation d'un document professionnel		X	X
4. S'initier aux principes de base de données		X	X
D. Préparer des documents en vue d'une fusion et d'un publipostage	<p>Utilisation appropriée des fonctions de mailing pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création des lettres types, des enveloppes et des étiquettes • Préparation d'un document principal en vue d'une fusion • Fusion de document principal et d'une source de données • Résolution des problèmes liés à la fusion par une utilisation adéquate de la source de données • Impression ou envoi d'un document de fusion. 	3h	4h
E. Préparer une feuille de style	<p>Création d'un modèle de document par l'utilisation appropriée des styles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification, création, modification et suppression d'un style • Attribution d'un nom à un style • Affichage des noms de style dans la fenêtre du document • Spécification d'un style pour les paragraphes suivants • Mise en forme automatiquement d'un document en cours de frappe 	2h	3h
4. Décrire le rôle des imprimés dans un milieu professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Explication du rôle et de l'utilité des imprimés. 		
5. Déterminer le champ d'utilisation des			

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DU CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
imprimés F. Adapter le fonctionnement de l'application à des besoins particuliers	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation des paramètres de fonctionnement appropriée au besoin du poste de travail. 	3h	4h
<p>6. Expliquer l'importance de l'utilisation de statistiques dans une entreprise</p> <p>7. Déterminer le rôle des variables statistiques dans la mise en place des tableaux de bord d'une entreprise</p> <p>8. Apprendre la terminologie relative aux statistiques</p> <p>9. S'initier aux principes calcul statistique</p> <p>10. Déterminer l'importance de la maîtrise du calcul commercial et financier pour l'élaboration de documents commerciaux</p> <p>11. Rappeler la valeur juridique des documents commerciaux comportant des calculs</p> <p>12. Apprendre les principes de l'arithmétique et du calcul commercial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Définition et démonstration de l'utilité des statistiques dans l'entreprise. Initiation aux principes statistiques : (Classement, réunion et analyse des éléments) Apprentissage de la terminologie relative aux statistiques (l'observation, le rangement, le classement, les paramètres de position, les paramètres de dispersion, le dépouillement ...) 	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
G. Produire des formulaires et saisir des données	<ul style="list-style-type: none"> Création de formulaires informatisés complets et bien disposés Présence de toutes les données dans : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les fichiers de données ✓ Les documents personnalisés Préparation correcte de fichiers servant à disposer des données sur des formulaires pré- imprimés 	2h	4h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DU CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement exact des données fusionnées dans : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les formulaires informatisés ✓ Les formulaires pré-imprimés 		
<p>H. Effectuer la numérotation automatique, la création de banques de textes et de macro-commandes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation judicieuse de la fonction de numérotation automatique quant : <ul style="list-style-type: none"> ✓ au type de numérotation ✓ à la position des niveaux ✓ au nombre de niveaux ✓ création et utilisation judicieuse de banques de textes ✓ création de macro-commandes fonctionnelles 	2h	4h
<p>I. Présenter des tableaux et y effectuer des calculs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des fonctions avancées d'un tableau pour : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Création d'un graphique à partir d'un tableau ✓ Recherche d'enregistrements spécifiques dans une table volumineuse ✓ Numérotation de cellules dans un tableau ✓ Création de référence à des cellules d'un tableau ✓ Mise à jour de champs afin d'afficher l'information les plus récentes ✓ Numérotation de cellules dans un tableau ✓ Exécution de calculs dans un tableau ✓ Modification d'une liste dans un tableau à l'aide d'une feuille de données 	4h	5h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DU CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
13. Décrire les fonctionnalités internationales disponibles dans l'application	<ul style="list-style-type: none"> • Explication de la possibilité de partage ; • Démonstration de l'intérêt de partager l'information. 	X	X
14. Expliquer les modes de partage de l'information via un micro-ordinateur		X	X
15. Déterminer l'importance de l'informatisation des fichiers pour la gestion des activités courantes d'une entreprise		X	X
16. Déterminer les champs d'application d'une base de données dans un milieu professionnel (fichier clients, fichier fournisseurs, personnel...)			
J. Exporter et importer des fichiers	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection du mode de conversion approprié • Importation de fichiers à l'endroit approprié • Création de fichiers d'exportation appropriés au besoin. 	1h	1h
K. Créer des feuilles de calcul à partir de fonctions spécifiques de calcul	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination des formules à appliquer aux données de la feuille de calcul selon le travail demandé. 	4h	5h
L. Gérer des listes de données	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des manipulations appropriées pour : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilisation une liste comme base de données ✓ Trie les données dans une liste ✓ Recherche des valeurs dans une liste à l'aide de filtres ✓ Affichage des sous- 	3h	4h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DU CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	<p>ensembles de lignes à l'aide de filtres automatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Affichage des sous-ensembles de lignes à l'aide de critères élaborés 		
<p>M. Analyser des données à l'aide de tableaux croisés dynamiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix des commandes appropriées pour : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Création d'un tableau croisé dynamique à partir d'une source de données bien déterminée ✓ Sélection des données dans un tableau croisé dynamique ✓ Consolidation de plusieurs plages de données ✓ Analyse des données en fonction de critères précis 	3h	3h
<p>N. Créer des dessins et importation d'images</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée des fonctions de Pré.A.O pour : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Création des graphismes dans les feuilles de calcul ✓ Création des dessins ou des formes libres ✓ Ajout du texte ou d'effets spéciaux de texte ✓ Utilisation des images importées ou les images de la bibliothèque ✓ 	1h	2h
<p>O. Automatiser des tâches</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisation des tâches de routine par l'utilisation appropriée des macros : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planification des étapes et des commandes qu'une macro doit effectuer ; ✓ Enregistrement d'une macro ; ✓ Exécution d'une macro ; ✓ Interruption ou modification d'une macro ; ✓ Reproduction d'une 	3h	3h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DU CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	macro.		

MODULE 12 : CALCULS COMMERCIAUX

Code : TSSD- 12

Durée : 50 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 20h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Appliquer les notions d'arithmétique commerciale.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence général vise à apprendre aux stagiaires les techniques de calculs nécessaires dans l'établissement des documents commerciaux. Ce module est un prérequis pour les modules « correspondance commerciale » et « simulation d'entreprise ».

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est d'apprendre aux stagiaires de calculer :

- ✓ Les différentes réductions,
- ✓ La TVA et Les montants TTC,
- ✓ Les prix de ventes,
- ✓ Le montant d'une traite.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Mises en situations pratiques permettant aux stagiaires d'établir les factures d'achats et de ventes tout en appliquant les règles de calcul des réductions commerciales et financières.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices ou mini-cas sur le calcul :

- Des réductions commerciales
- Des réductions financières
- De la T.V.A
- Du prix de ventes
- Du montant d'une traite.

ÉVALUATION

- Individuellement
- Travail effectué à l'aide :
 - Des notes de cours
- Travail effectué à partir :
 - Des exercices ou mini-cas.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Notes de cours.
- Papier, crayon et calculette

RÉFÉRENCES

gerard.ledu.free.fr/PDF/Fi_prix
mathadoc.sesamath.net/Documents/mp/cap/capcom/

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Connaître les règles de la proportionnalité	<ul style="list-style-type: none"> • Formation des prix 	X	X
2. Prendre conscience de la valeur commerciale mais aussi du coût pour l'entreprise des remises	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de certains termes utilisés • Définition des types de remise : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Commercial 	X	X
3. Connaître les différents types de remise (remise commerciale, ristourne)	<ul style="list-style-type: none"> • : rabais, remise et ristourne ✓ Financière : l'escompte 	X	X
A. Calculer les remises	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul d'un prix d'achat net hors taxe • Calcul du taux de réduction sur un prix d'achat net • Calcul des remises additionnelles 	5h	4h
4. Connaître les principes de la TVA et l'obligation légale de la faire ressortir sur les factures	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de la TVA • Présentation des différents types de TVA (récupérable, déductible) 	X	X
B. Calculer une TVA	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul de la TVA sur un prix hors taxe. • Calcul de la TVA sur un prix TTC • Calcul du prix à partir d'un TTC 	5h	4h
5. Connaître les définitions d'une marge	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation dans les domaines suivants : en économie et comptabilité... • Définition « La marge commerciale est la différence entre le montant des ventes de marchandises et le coût d'achat des marchandises vendues ». 	X	X

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
6. Connaître le principe d'un coefficient multiplicateur et de son utilité pour calculer et afficher les prix	C. Calculer une marge, un taux de marge <ul style="list-style-type: none"> Calcul d'une marge sur un prix d'achat Calcul d'une marge sur un prix de vente Déduction des taux correspondants Calcul d'une marge sur les coûts variables Définition du coefficient multiplicateur : Coefficient de gestion commerciale utilisé pour obtenir le prix de vente TTC 	6h	4h
		X	X
7. Connaître les principes de la traite, de l'effet à payer, de l'effet à recevoir et de l'intérêt de ces modes de paiement	D. Calculer les prix de ventes en fonction des marges définies <ul style="list-style-type: none"> Calcul du coefficient multiplicateur Détermination des prix de vente. Définition des effets de commerce et les droits et obligations qui en découlent Définition de l'inflation : L'inflation est la perte du pouvoir d'achat de la monnaie qui se traduit par une augmentation générale et durable des prix 	6h	4h
		X	X
8. Connaître la définition de l'inflation	<ul style="list-style-type: none"> Définition des taux d'escompte : Le taux d'escompte est un taux d'intérêt utilisé sur le marché monétaire 	X	X
9. Définir ce qu'est un taux d'escompte		X	X
10. Définir ce qu'est le nominal d'une traite		X	X

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
E. Calculer le montant d'une traite suivant un délai d'échéance retardé ou avancé	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul de l'escompte en fonction des taux et des délais • Application d'un paiement donné 	8h	4h

MODULE 13 : CORRESPONDANCE COMMERCIALE EN LANGUE FRANÇAISE

Code : TSSD- 13
Durée : 80 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 50h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Produire de la correspondance en langue française.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence spécifique vise à apprendre aux stagiaires les techniques de rédaction et de présentation de tous types d'écrit professionnel en langue française. Ce module est un prérequis pour le module « Simulation d'entreprise ».

DESCRIPTION

Ce L'objectif de ce module est de faire acquérir au stagiaire les connaissances relatives à la correspondance d'affaires en français à savoir la rédaction et la présentation des types de lettres : lettre de vente, lettre promotionnelle, lettre de relance, lettre de réclamation, lettre de demande d'informations (confidentielles) etc.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

A travers de mini-cas réels d'entreprise marocaine et en utilisant des simulations qui amènent les stagiaires à se situer dans le contexte entreprise, afin de comprendre que :

- L'écrit est l'image de marque de l'entreprise
- Il est aussi un moyen de preuve

D'où la rigueur de la recherche, la formulation des idées et la présentation du courrier est de première nécessité.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices et travaux pratiques sur :

- Les méthodes de recherche des idées
- L'identification des différentes situations d'affaires entre fournisseur et client (et inversement) et la correspondance qui en découle
- Élaboration du plan pour chaque type de lettre avant de procéder à la rédaction
- Rédaction respectant le style, la structure de phrases et les normes de présentation.

ÉVALUATION

- travail consistant à :
 - rédiger en français tout type de courrier professionnel
 - disposer l'écrit en respectant les règles de grammaire et d'orthographe
 - saisir l'écrit sur micro-ordinateur
 - classer la correspondance reçue et les doubles de celle envoyée
 - Travail effectué à l'aide :
 - Travail effectué à partir:

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- **tableau**, feutres
- Notes de cours
- Étude de cas

Équipement :

- Micro-ordinateur
- Logiciel de traitement de texte.

RÉFÉRENCES

- Guide de votre courrier de Claire Pinson, édition MARABOUT;

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
<p>A. Définir la correspondance :</p> <p>la lettre : fond forme</p> <p>- le - la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des mentions d'identification de la lettre ; leur rôle et leur utilité • Respect de leur disposition sur le papier à lettre par référence aux modèles de disposition : normalisé, français et américain 	3h	5h
<p>B. Rédiger la correspondance entre acheteur et vendeur</p> <p>✓ la lettre de demande de renseignements / de prix ✓ la réponse à la demande de renseignements ✓ la lettre contre proposition ✓ la commande ✓ la livraison et les documents l'accompagnant ✓ la réception ✓ le transport et ses modalités ✓ le règlement et ses modalités ✓ le rappel de règlement ✓ la correspondance avec les transporteurs ✓ la correspondance avec les banques ✓ la correspondance avec les assurances</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production • Interprétation juste des idées générales fournies • Établissement des liens appropriés • entre les idées • Application correcte des règles de rédaction (orthographe, grammaire, plan, ponctuation et disposition) • Utilisation de la terminologie appropriée 	15h	20h
<p>C. Rédiger la correspondance administrative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination des types de documents • Maîtrise des définitions des écrits • Respect des règles de 	7h	15h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	disposition de chaque écrit • Respect des règles de grammaire et d'orthographe		
D. Saisir les correspondances rédigées	• Réglage des paramètres (marges et zones) • Choix d'interligne ...	3h	6h
E. Vérifier les contenus des correspondances	Utilisation des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux	2h	4h

MODULE 14 : MAITRISE DES LANGUES DU TRAVAIL : FRANÇAIS

Code : TSSD-14
Durée : 140 heures

Présentiel : 70h

Non présentiel : 70h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Appliquer les règles de base du français en milieu du travail.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence particulière se situe après le module, de compétence général, « communication Écrite et orale », pour le compléter et permettre au stagiaire de maîtriser la langue française en milieu professionnel.

DESCRIPTION

Ce module propose le développement chez le stagiaire de la compétence à communiquer en français à l'écrit. Il a pour but de faciliter la communication aux différents moments de la vie, dans le quotidien mais surtout dans le parcours professionnel.

Ce module permettra au stagiaire de :

- Respecter les règles de grammaire et de conjugaison
- Prendre en note le contenu de messages verbaux
- Résumer des textes écrits

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

L'apprentissage du stagiaire dans ce cours se fera plus particulièrement à partir de travaux pratiques.

Plusieurs travaux pratiques devraient être conçus en relation avec le comportement attendu.

Les exercices porteront sur des situations concrètes (phrases et textes inspirer du milieu de travail).

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Les activités d'apprentissage seront basées sur des Exercices :

- d'analyses grammaticales des textes
- De prise en note de messages verbaux
- De résumé de textes écrits.

ÉVALUATION

- Travaux effectués à partir de situations représentatives du milieu des affaires et consistantes :

- à prendre en dictée un texte comportant des difficultés d'orthographe d'usage et grammaticale,
- à résumer en dix lignes un texte d'environ une page (500 mots),
- à prendre en note le contenu d'un message verbal, à partir d'une mise en situation d'une durée d'environ une minute,
- sans outils de références pour la dictée.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Notes de cours.
- Transparents, tableau, feutres ;

Équipement :

RÉFÉRENCES

Le français du monde du travail (Broché), de l'[Eliane Cloose](#)

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Utiliser une grammaire et un dictionnaire 2. Interpréter le vocabulaire d'affaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition des règles de grammaire 	X	X
A. Analyser grammaticalement des textes.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance exacte de la nature et de la fonction des mots. 	10h	10h
B. Accorder des termes	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination appropriée du genre et du nombre des mots • Accords appropriés des : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Noms ✓ Déterminants ✓ Pronoms ✓ Adjectifs ✓ Participes. 	10h	10h
C. Accorder et conjuguer des verbes.	<ul style="list-style-type: none"> • Accord, en nombre et en personne, avec le du sujet ou avec le complément selon le cas. • Respect du temps, du mode, de la personne et des règles de concordance des temps. 	10h	10h
1. Décrire la façon de consulter les outils de référence usuels			
D. Orthographier des textes.	<ul style="list-style-type: none"> • Orthographe des mots. 	10h	10h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
E. Ponctuer des textes.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des signes. • Emplacement des signes. 	5h	5h
F. Corriger des textes.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation du vocabulaire d'affaires. • Respect de la structure des phrases simples et complexes. • Respect des règles de ponctuation. • Accordement des mots. 	5h	5h
G. Prendre en note le contenu de messages verbaux.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance de l'objet. • Reconnaissance des idées principales. • Reconnaissance des détails importants à retenir. 	10h	10h
H. Résumer des textes écrits.	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination de l'objet • Mise en évidence des idées principales. • Présence d'un lien entre les idées. • Respect de l'ordre des idées. • Personnalisation des résumés. 	10h	10h

MODULE 14 (SUITE) : MAITRISE DES LANGUES DU TRAVAIL : L'ANGLAIS

Code : TSSD-14

Durée : 35 heures

Présentiel : 25h

Non présentiel : 10h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Appliquer les notions d'Anglais commercial.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence particulière se situe après le module, de compétence générale, «Anglais technique», pour le compléter et permettre au stagiaire de maîtriser la langue anglaise en milieu professionnel.

DESCRIPTION

Ce module propose le développement chez le stagiaire de la compétence à communiquer en anglais à l'écrit et à l'oral. Il a pour but de faciliter l'expression et la communication aux différents moments du parcours professionnel.

Ce module sur la communication et l'expression en anglais se construit essentiellement autour du développement de savoir-faire communicationnels pratiques.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Or le cours théorique le formateur doit faire travailler la communication chez les stagiaires en les incitant à chaque étape de s'exprimer en anglais, de discuter leurs points de vue car l'objectif principal est celui d'améliorer leur capacité de s'exprimer correctement en anglais.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Jeux de rôles et exercices sur :

- Accueil téléphonique ;
- Préparation de la communication téléphonique (argumentation) ;
- Rédaction d'affaires en anglais ;

Analyse des situations d'accueil. (Cassettes vidéo)

ÉVALUATION

- Individuellement
- Travail effectué à partir :
 - De consignes de formateur ;
 - De textes enregistrés ;
 - De mise en situation réelle.

Matériel :

- Notes de cours.
- Cassettes vidéo
- Magnéto

Équipement :

- Un poste informatique.
- Téléphone

RÉFÉRENCES

Correspondance commerciale français-anglais, de Ulrich Schoenwald, éditions d'organisation.

PRECISIONS ET PREALABLES		ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1.	Savoir exprimer différents messages d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Communication efficace (Prise en considération du cadre de référence, de la perception, du paralangage...) 	X	X
2.	Connaître différentes expressions en fonction des coutumes régionales		X	X
3.	Exprimer un non verbal en accord avec le message		X	X
A. Accueillir un visiteur en langue anglaise par téléphone		<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de langage compréhensible • Expression avec enthousiasme • Démonstration de disponibilité et de serviabilité 	4h	2h
4.	Connaître une liste de questions ouvertes à poser	<ul style="list-style-type: none"> • Énumération des différents types de questions. 	X	X
5.	Préparer une liste de questions fermées ou d'orientation		X	X
B. Questionner en langue anglaise par téléphone		<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des questions ouvertes, fermées, d'approfondissement 	4h	2h
6.	Être capable de reformuler dans le langage de l'interlocuteur en langue anglaise	<ul style="list-style-type: none"> • Explication de la reformulation et son importance dans la communication. 	X	X
C. Faire des interventions d'appui par téléphone		<ul style="list-style-type: none"> • Reformulation correctement • Réaction conformément à l'interlocuteur 	4h	2h
7.	Préparer un argumentaire en anglais	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents types d'interlocuteurs. 	X	X
8.	Comprendre le besoin du client en langue anglais		X	X

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
D. Argumenter par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation des SPA ou les caractéristiques et avantages pour argumenter Utilisation du langage et des expressions de l'interlocuteur 	4h	2h
E. effectuer correspondance anglaise en	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'une proposition commerciale Rédaction d'une offre commerciale Rédaction d'une lettre de réclamation 	9h	2h

MODULE 15 : CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE EN LANGUE ARABE

Présentiel : 12h

Code : TSSD-15

Durée : 35 heures

Non présentiel : 23h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Rédiger et disposer des écrits professionnels en langue arabe

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale vise à ce que le stagiaire soit capable de rédiger et présenter tous types d'écrits professionnels.

DESCRIPTION

Ce module vise à rendre le stagiaire apte à rédiger une note, un compte rendu, un rapport ou un procès verbal, tout en respectant les règles de rédaction et de présentation des écrits professionnels.

Ce module permettra au stagiaire, en milieu du travail, de comprendre

- l'obligation de conserver la trace de ce qui a été fait ou doit être exécuté,
- la nécessité de présenter sous forme claire et complète les écrits afin d'assurer leur efficacité.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

A travers de mini-cas réels d'entreprise marocaine et en utilisant des simulations qui amènent les stagiaires à se situer dans le contexte entreprise, afin de comprendre que :

- L'écrit est l'image de marque de l'entreprise
- Il est aussi un moyen de preuve

D'où la rigueur de la recherche, la formulation des idées et la présentation du courrier est de première nécessité.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices et travaux pratiques sur :

- Les méthodes de recherche des idées
- L'identification des différentes situations administratives
- Élaboration du plan pour chaque type de lettre avant de procéder à la rédaction
- Rédaction respectant le style, la structure de phrases et les normes de présentation.

ÉVALUATION

- Travail consistant à
 - ✓ Rédiger des notes de service en langue arabe
 - ✓ Rédiger des comptes rendu en langue arabe
 - ✓ Rédiger des procès verbaux en langue arabe
 - ✓ Rédiger des rapports en langue arabe

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Transparents, tableau, feutres
- Notes de cours

Équipement :

- Ordinateur.
- Imprimante

RÉFÉRENCES

Correspondance Commerciale, Dar Erratib Eljamia

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

PRECISIONS ET PREALABLES	ELEMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Maîtriser une technique de prise de note 2. Maîtriser les règles de disposition des écrits professionnels en respectant les règles de présentation dactylographiques 3. Connaître les composantes d'une communication écrite efficace 4. Maîtriser les règles orthographiques et grammaticales de la langue arabe	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la maîtrise de la langue Arabe : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grammaire et conjugaison ✓ Ponctuation 	X X X X	10 X X X X
A. Rédiger des notes	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des caractéristiques et rédaction: <ul style="list-style-type: none"> ✓ D'une note d'information ✓ D'une de service ✓ D'une note de consigne ✓ D'une note d'instructions 	3h	6h
B. Rédiger un compte rendu	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et rédaction des différents types de comptes rendus <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compte rendu de réunion ✓ Compte rendu d'événement ✓ Compte rendu à partir d'une prise de notes 	3h	5h
C. Rédiger un rapport	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et rédaction des différents types de rapports : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapport d'opportunité ✓ Rapport d'étude ✓ Rapport de synthèse 	3h	6h
D. Rédiger un procès verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et rédaction des différents types de procès verbaux : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procès verbal de réunion ✓ Procès verbal d'accident 	3h	6h

PRECISIONS ET PREALABLES	ELEMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	✓ Procès verbal d'évènement		

MODULE 16 : BUREAUTIQUE EN ARABE

Code : TSSD-16
Durée : 96 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 66h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Utiliser les outils bureautiques en arabe

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale vise à ce que le stagiaire soit capable d'utiliser les fonctions de base des outils de bureautique en langue arabe.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de permettre au stagiaire de maîtriser les outils bureautiques lui permettant :

- De rédiger des documents techniques et de consigner différentes données en utilisant un traitement de texte et un tableur.
- De faire des présentations assistées par ordinateur.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

L'apprentissage du stagiaire dans ce cours se fera plus particulièrement à partir de travaux pratiques. Plusieurs travaux pratiques devraient être conçus en relation avec ceux des modules « métier et formation ».

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices et travaux pratiques pour :

- Produire des documents à l'aide d'un logiciel de traitement de texte et tableur en arabe.
- Réaliser des présentations assistées par ordinateur. (Power Point)

ÉVALUATION

- Travail effectué avec :
 - Un micro-ordinateur ;
 - Un logiciel de traitement de texte ;
 - Un tableur ;
 - Power point ;
 - Des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux ;
 - Une imprimante ;

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

- *Logiciel de bureautique en arabe*

Matériel:

- *Un poste informatique ou une machine à écrire électronique.*

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Distinguer les différentes parties du micro-ordinateur en arabe.	<ul style="list-style-type: none"> Présentation et nomination différentes parties du micro-ordinateur en arabe 	X	X
2. Prendre conscience de l'importance du respect des règles ergonomiques.	<ul style="list-style-type: none"> Apprentissage d'une méthode de doigté 	X	X
3. Utiliser la méthode de calcul de la vitesse nette.		X	X
4. Se soucier de l'importance du respect du doigté pour développer la vitesse de frappe.		X	X
A. Utiliser les touches de base du doigté.	<ul style="list-style-type: none"> Maintien des doigts sur les touches de base. 	4h	7h
B. Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure.	<ul style="list-style-type: none"> Maintien des yeux sur le texte à taper. Maintien des doigts sur les touches de base. Utilisation des doigts appropriés. 	4h	8h
C. Utiliser les touches numériques.	<ul style="list-style-type: none"> Maintien des yeux sur le texte à taper. 	2h	8h
D. Utiliser l'ensemble des touches du clavier.	<ul style="list-style-type: none"> Maintien des doigts sur les touches de base. Utilisation des doigts appropriés. Maintien des yeux sur le texte à taper. Maintien des doigts sur les touches de base. Utilisation des doigts appropriés. Maintien des yeux le texte à taper. 	4h	8h
E. Utiliser les fonctions d'un	<ul style="list-style-type: none"> Détermination de la taille et de l'apparence des caractères 	4h	8h

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
logiciel de traitement de texte	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination des marges et des alignements • Disposition du texte pour l'ensemble d'un document 		
E. Utiliser les fonctions d'un logiciel de traitement de texte (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Sauvegarde et récupération des fichiers. • Création des sommaires et des descripteurs pour la gestion de documents. • Déplacement et copie des blocs de texte. • Recherche et remplacement des caractères. • Utilisation des correcteurs orthographiques et grammaticaux. 	4h	10h
F. Utiliser les fonctions d'un tableur	<ul style="list-style-type: none"> • Impression des documents. • Insertion des dates dans des documents. • Fusion des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel. • Importation des fichiers provenant d'une base de données. 	4h	10h
G. Utiliser les fonctions d'une application de présentation et de graphisme (POWER POINT)	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un tableau. • Insertion des formules dans un tableau. • Création des graphiques représentatifs d'un tableau. • Gestion des bases de données sous un tableur. • Création des Tableaux Croisés Dynamiques • Impression des feuilles. <ul style="list-style-type: none"> •Création de présentations. • Utilisation des diapositives. • Création de pages de commentaires et de documents. • Utilisation des différents affichages. • Utilisation de dessins, d'objets et de graphiques. 	4h	7h

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	<ul style="list-style-type: none"> • Création et modification de l'aspect d'une présentation. • Impression des présentations. 		

MODULE 17 : INITIATION A LA COMPTABILITÉ

Code : TSSD-17

Durée : 80 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 50h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Comprendre les bases de la comptabilité générale

PRÉSENTATION

Module de compétence générale nécessite comme prérequis le module calcul commerciaux.

DESCRIPTION

Le présent module permettra au stagiaire de comprendre la logique générale de la comptabilité ; étudier et comptabiliser les différentes écritures ; comprendre l'importance du travail comptable journalier.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Tous les points du programme devront être abordés à travers des exercices pratiques et des études de cas.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices et travaux pratiques sur :

- La situation patrimoniale, analyse du résultat
- Le bilan, analyse de l'actif et du passif, évolution
- Les opérations d'exploitation : analyse des charges et produits, analyse du compte de résultat
- Le journal, le grand livre, la balance

ÉVALUATION

- Individuellement.
- Travail consistant à créer et modifier une base de données.
- Travail effectué avec :
 - Un micro-ordinateur.
 - Un logiciel de gestion de bases de données relationnelles
 - Produits d'auto-formation (CD interactifs).
 - Une imprimante.
- Travail effectué à partir :
 - D'études de cas et de mises en situation.
 - De consignes du formateur.

RÉFÉRENCES

TQG Comptabilité générale de C. pérochon, M. Chahib; M. mellit. T Mhamdi et A Qazdar Tome 1 et Tome 2.

PRECISIONS ET PREALABLES	ELEMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Préciser l'objectif de la comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de la comptabilité 	X	X
2. Connaître les divers types de comptabilité.	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des principes de la comptabilité 	X	X
3. Connaître les principes comptables.		X	X
4. Expliquer la loi comptable.		X	X
5. Situer la fonction comptable dans la structure de l'entreprise		X	X
6. Distinguer les différentes méthodes de classement		X	X
7. Expliquer le bilan et sa variation.		X	X
8. Expliquer le CPC et sa variation.		X	X
9. Présenter les comptes.		X	X
10. Appliquer le principe de la partie double.		X	X
A. Organiser le travail	<ul style="list-style-type: none"> • Classement des pièces justificatives selon l'ordre d'exécution des tâches. • Association des pièces justificatives aux dossiers. 	2h	4h
B. Présenter le Bilan et suivre ses variations	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un bilan • Traitement des variations d'un bilan 	6h	12h
C. Enregistrer les opérations dans les comptes	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du compte • Ouverture d'un compte • Enregistrement des opérations • Calcul du solde • Clôture du compte 	6h	10h
11. Comprendre la notion de charges et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des expressions charges et produits 		
12. Identifier les comptes de charges et de produits	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des classes 6 et 7 		
13. Mettre en évidence le rôle du CPC			

PRECISIONS ET PREALABLES	ELEMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
D. Établir compte produits charges	le des et <ul style="list-style-type: none"> • Calcul des différents types de résultats à partir des comptes de gestion • Présentation le CPC 	8h	14h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
<p>14. Utiliser le plan comptable.</p> <p>15. Comprendre l'enchaînement comptable</p> <p>E. Maîtriser l'organisation de la comptabilité générale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définition du classement décimal et son principe. • Utilisation d'un plan comptable • Établissement des livres comptables obligatoires <p>Tenir la comptabilité selon le système comptable classique</p>	8h	10h

MODULE 18 : GESTION DE BASES DE DONNÉES

Code : TSSD-18

Durée : 60 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 30h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Utiliser un logiciel de base de données.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence générale vise à ce que le stagiaire soit capable d'utiliser les fonctions de base d'un logiciel de gestion de bases de données relationnelles.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de permettre au stagiaire de maîtriser le logiciel permettant la gestion de bases de données lui permettant :

- De créer une base de données
- De définir les différentes relations entre les tables,
- De créer des requêtes et des formulaires et des états ainsi que d'exporter les données.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

L'apprentissage du stagiaire dans ce cours se fera plus particulièrement à partir de travaux pratiques. Plusieurs travaux pratiques devraient être conçus en relation avec ceux du module « bureautique ».

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices et travaux pratiques pour :

- Installer et désinstaller un SGBDR
- Créer des bases de données et créer des relations entre les tables
- Réaliser des formulaires
- Créer des requêtes
- Produire des états
- Exporter des données vers un autre SGBDR, ou vers un tableur, ou un logiciel de traitement de texte

ÉVALUATION

- Individuellement.
- Travail consistant à créer et modifier une base de données.
- Travail effectué avec :
 - Un micro-ordinateur.
 - Un logiciel de gestion de bases de données relationnelles
 - Produits d'auto-formation (CD interactifs).
 - Une imprimante.
- Travail effectué à partir :
 - D'études de cas et de mises en situation.
 - De consignes du formateur.

RÉFÉRENCES

ACCESS 2000, Manuel pratique d'Eni Editions.

PRECISIONS ET PREALABLES	ELEMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Décrire les conséquences des systèmes de gestion de base de données sur le fonctionnement d'une entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Définition d'une base donnée • Description des caractéristiques de la base 	X	X
2. Décrire les caractéristiques des bases de données et des Banques de données.		X	X
3. Distinguer les types de bases de données.		X	X
4. Énumérer les utilisations possibles d'une base de données		X	X
A. Créer la Base de données	<ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode de création <ul style="list-style-type: none"> ✓ mode assistant ✓ mode création • Définition de la structure de chaque table • Définition des clés des tables • Définition de la nature des clés <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clés primaires ✓ Clés secondaires 	5h	5h
B. Définir des relations entre les tables.	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection des tables à lier • Choix des clés à migrer d'une table à l'autre • Définition de la nature de la relation : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une à plusieurs ✓ Un à un ✓ Application des règles de l'intégrité référentielle 	6h	6h
5. Énumérer les inconvénients d'une méthode classique de recherche des données.	<ul style="list-style-type: none"> • Détection des avantages de des inconvénients de la méthode classique de recherche des données (perte de données, coût élevé d'archivage, lenteur, inefficacité ...) 	X	X
6. Montrer la souplesse d'utilisation d'un SGBDR pour la recherche des données.	<ul style="list-style-type: none"> • Énumération des avantages SGBDR (gain de temps, réduction du coût d'archivage, Exportation et importation des données vers d'autres logiciels...) 	X	X
C. Extraire des données.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode des requêtes : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mode assistant ✓ Mode création • Sélection des tables appropriées • Choix des champs à afficher 	7h	7h

PRECISIONS ET PREALABLES	ELEMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des critères de la requête 		
<p>7. Démontrer les inconvénients d'une méthode classique pour la création des écrans d'affichage et de saisie.</p> <p>8. Montrer les points forts d'un SGBDR concernant la création des formulaires et des états d'impression.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode classique pour la création des écrans d'affichage et de saisie (qualité médiocre, coût élevé, perte de temps ...) • SGBDR (gain de temps, présentation personnalisée, meilleure qualité...) 	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>
<p>D. Créer des formulaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode de création des formulaires : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mode assistant ✓ Mode création • Sélection des tables ou requêtes sur lesquelles portera le formulaire • Choix du modèle préétabli • Mise en forme des formulaires • Définition des propriétés des contrôles : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zone de label ✓ Zone de texte ✓ Boutons ✓ 	<p>5h</p>	<p>5h</p>
<p>E. Produire des États</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode de création des États : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mode assistant ✓ État vierge • Sélection des tables ou requêtes sur lesquelles portera l'état. • Choix du modèle préétabli. • Mise en forme des États. • Définition des propriétés de l'état. 	<p>5h</p>	<p>5h</p>
<p>F. Exporter les données :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vers un autre SGBDR • Vers un tableur • Vers un logiciel de traitement de texte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exportation de manière automatique. • Sélection de la partie des données appropriées. • Utilisation des données dans le logiciel de destination. 	<p>2h</p>	<p>2h</p>

MODULE : 19 NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Code : TSSD-19

Durée : 48 heures

Présentiel : 30h

Non présentiel : 18h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Exploiter les Nouvelles Technologies De L'information Et De La Communication (NTIC)

PRÉSENTATION

Module de compétence général il vient compléter les modules utilisant les logiciels d'application les modules « Bureautique » et « bureautique avancée ».

DESCRIPTION

Ce module permettra au stagiaire d'utiliser efficacement les TIC dans un environnement personnel et professionnel.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

L'apprentissage du stagiaire dans ce cours se fera plus particulièrement à partir de travaux pratiques. Plusieurs ateliers pratiques devraient être conçus en relation avec des situations de travail.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Exercices et travaux pratiques pour :

- Naviguer sur un site Web
- Configurer les options du navigateur pour protéger sa confidentialité
- Utiliser les outils de recherches Internet
- Organiser ses favoris et les options du navigateur
- Mettre en œuvre des recherches avec un annuaire et un moteur
- Communiquer efficacement via une messagerie
- Créer un message complet contenant des pièces jointes
- Gérer les pièces jointes
- Créer et utiliser un carnet d'adresses
- Gérer des rendez-vous dans l'agenda
- Utiliser les moyens de télécommunication à distance

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

ÉVALUATION

- Naviguer sur site Web en partant des données suivantes :
 - un contenu textuel ;
 - un contenu multimédia ;
 - un objectif bien précis du site.

- Utiliser un fax et un télex
- Connaître tous les moyens de télécommunication à distance (télé conférence)
- Utiliser un modem
- Connaître et utiliser les banques de données

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Fax, télex

Équipement :

- Ligne téléphonique
- Ordinateur, Internet, moyens de télécommunication.

RÉFÉRENCE

<http://www.infres.enst.fr/~dax/polys/>

<http://www.dicofr.com/cgi-bin/n.pl/dicofr/>

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Identifier les types de signaux transmis 2. Présenter l'Internet et ses services 3. Rappeler le protocole TCP/IP	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de l'internet : (réseau international, réseau des réseaux ...) • Présentation des services de l'Internet : messagerie électronique, forum, Chat, recherche...) 	X X X	X X X
Se connecter à Internet et utiliser les protocoles standards définis sur Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des Modems dans les communications réseau • Énumération des supports des télécommunications • Définition des protocoles d'Internet • Configuration de ces protocoles • Lancement des services offerts par ces protocoles 	10h	6h
Connaître et utiliser les réseaux et les outils de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de : <ul style="list-style-type: none"> ✓ La conférence à trois par téléphone ✓ L'audio conférence ✓ La visioconférence ✓ La vidéo transmission 	10h	6h
Connaître et utiliser le matériel de communication écrite	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de : <ul style="list-style-type: none"> ✓ La télécopie ✓ La messagerie et le courrier électronique ✓ Le minitel ✓ Le vidéotex et le système télétext 	10h	6h

MODULE : 20 RELATION CLIENTÈLE A DISTANCE

Présentiel : 38h

Code : TSSD-20

Non présentiel : 42h

Durée : 80 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Maîtriser une relation clientèle à distance.

PRÉSENTATION

Ce module de compétence spécifique est une continuité du module « techniques de communication ».

DESCRIPTION

Ce module permettra au stagiaire d'émettre et de recevoir les appels téléphoniques, d'utiliser les techniques de ventes et de gérer son stress.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Au début de l'enseignement du module, il faudra un cours théorique avec de nombreux exemples pour s'initier à la communication orale en milieu professionnel.

Prévoir ensuite des exercices pratiques pour exercer la vente par téléphone.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Jeux de rôles et exercices sur :

- La préparation de la communication ;
- L'émission des appels ;
- La réception des appels;
- Analyse des situations de communication orale. (Cassettes vidéo)

ÉVALUATION

- Individuellement.
- A partir d'une simulation et d'une étude de cas

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- Notes de cours.
- Des références techniques.
- Des cassettes vidéo.

Équipement :

- Ligne téléphonique

RÉFÉRENCES

<http://www.secrets-marketing.com/cours/index.php>

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Connaître les règles de base d'une communication verbale et non verbale 2. Dépasser les bruits dans un processus de communication 3. Maîtriser les pratiques d'accueil téléphonique 4. Connaître les concepts de base du marketing 5. Connaître les différents types de questionnement (questions fermées, ouvertes, alternatives...)	<ul style="list-style-type: none"> • les techniques d'une communication efficace • Le questionnement 	X X X X X	X X X X
A. Connaître les techniques de vente	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de vente en situation de face à face • L'adaptation des techniques de vente face à face à la vente à distance • La relation client par téléphone • La pratique d'une approche par service • L'identification des attentes du client en termes de prestations, de relation et de tangibilité du service 	12h	14h
B. maîtriser les techniques de télémarketing et télévente	<ul style="list-style-type: none"> • La réception d'appel (prise de commande, renseignement, télé-assistance, réclamation, services après vente ...) • L'émission d'appel : télévente, télé-enquête, télémarketing, prise de rendez vous, télé recouvrement... 	13h	14h
C. connaître ses capacités et ses limites et gérer son stress	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre des techniques de la communication verbale • Identification des points forts et des acquis professionnels • Adoption des attitudes appropriées selon la typologie de l'interlocuteur • Repérage des signes d'une situation tendue • Identification des différents comportements agressifs • Création d'un climat positif pour éviter les conflits • Gestion du stress 	13h	14h

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL

MODULE 23 : TECHNIQUES COMMERCIALES ET COMPTABLES SUR ORDINATEUR

Code : TSSD-23

Durée : 70 heures

Présentiel : 34h

Non présentiel : 36h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Pratiquer les logiciels de gestion

PRÉSENTATION

Ce module de compétence général nécessité comme prérequis les modules (Comptabilités, calcul commerciaux et correspondances commerciales...).

DESCRIPTION

Ce module permettra au stagiaire de découvrir et prendre en main le logiciel Sage Gestion commerciale 100 et comptabilité; être ainsi en mesure de tenir une gestion de stock, de facturer et suivre les règlements clients ainsi que de gérer les achats.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'APPRENTISSAGE

Tous les points du programme devront être abordés à travers des exercices pratiques et des études de cas.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Exercices pratiques ;
- études de cas.

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

ÉVALUATION

- Individuellement
- A partir des consignes du formateur, études de cas, ouvrages de comptabilité, manuels de référence, simulations.
- A l'aide de : pièces et documents commerciaux, plan comptable, calculatrice, CD fiscal, micro- ordinateur, logiciel de comptabilité et imprimante.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel

- Tableau
- Plan comptable
- Logiciel SARRI comptabilité
- Logiciel SAARI gestion commerciale

Équipement

- Ordinateur.
- Imprimante

RÉFÉRENCES

Sage comptabilité : ligne 100 de Martine Cuirblanc, Katy Neirault et Corine Hervo.

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Installer le logiciel	• Initiation avec le logiciel	X X	X X
2. Afficher et masquer les barres d'outils			
3. Créer des barres d'outils personnalisées		X	X
A. Utiliser un logiciel de comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Création du fichier comptable • Qualité du paramétrage de la structure comptable : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plans comptable, tiers et analytique ✓ Codes journaux ✓ Les taux de taxes ✓ Les banques ✓ Les Modèles ✓ Les libellés • Saisies des écritures comptables et analytiques dans les journaux appropriés • Rapprochement bancaire • Utilisation de l'interrogation et le lettrage • Edition des états comptables • Enregistrement du dossier • Création d'un nouveau dossier en fusionnant les structures à partir d'un dossier existant 	11	12
4. installer le logiciel	• Précision sur les avantages d'utilisation d'une gestion commerciale.	X X	X X
5. définir la gestion commerciale		X	X
6. insister sur les gains à espérer d'une gestion commerciale efficace			
B. utiliser les fonctions d'un logiciel de gestion commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Création fichier commercial : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identification de la Société ✓ Paramétrage des options 	11	12
C. Saisir les journaux		12	12

PRECISIONS ET PREALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	<ul style="list-style-type: none"> • Création des structures commerciales ✓ Création des familles d'articles ✓ Création des articles 		
C. Saisir les journaux (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Création de la base comptable ✓ Création des tiers ✓ Précision des dépôts de stockage • Gestion des clients et des fournisseurs • Gestion des stocks et des réapprovisionnements • Edition les documents commerciaux 		

MODULE 24 : SIMULATION D'ENTREPRISE

Code : TSSD-24
Durée : 230 heures

Présentiel : 60h
Non présentiel : 170h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

**Appliquer les techniques commerciales, comptables, calculs commerciaux,
Réaliser des travaux sur imprimés administratifs**

PRÉSENTATION

Ce module de compétence particulière se situe à la fin du programme d'études. A cette étape de la formation, le stagiaire a acquis les connaissances et développé les habiletés lui permettant d'évoluer correctement et de façon sécuritaire en milieu de travail.

DESCRIPTION

L'objectif de ce module est de mettre en pratique l'ensemble de compétences acquises durant les deux années de formation. Il est constitué de quatre dossiers importants :

- Dossier Techniques commerciales (Achat et ventes)
- Dossier Techniques comptables
- Dossier Calculs commerciaux
- remplir des imprimés administratifs (ressources humaines)

CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT

Le formateur Lors de déroulement de la simulation doit opter pour une méthode pédagogique essentiellement interactive fondée sur l'implication de chaque participant.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

- Préparation de l'environnement selon les conditions de réalisation (Identiques à ceux de l'évaluation)
- Présentation de la simulation rôle et objectifs
- Présentation de l'entreprise sujet de la simulation
- Répartition de tâches (travaux)
- Vérification journalière et validation des travaux réalisés

ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir :
 - de directives et de consignes fournies par le formateur.
 -

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Matériel :

- logiciel de traitement de texte;
- logiciel de PREAO.

Équipement :

- rétroprojecteur;
- vidéo projecteur;
- magnétoscope;
- téléviseur;
- Microordinateur.

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
1. Consulter le guide de présentation de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Esprit d'initiative. • Sens des responsabilités. • Attitude positive. 	X	X
2. Consulter les sources d'information mises à sa disposition.	<ul style="list-style-type: none"> • Esprit méthodique. 	X	X
A. Exercer les techniques commerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil des données. • Préparation du matériel de bureau nécessaire pour effectuer et présentation du travail. • Exploitation des données et les consignes pour produire les documents ou correspondances relatifs à la situation étudiée. 	15h	44h
B. Exercer les techniques comptables	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter de manière professionnelle les différents travaux réalisés. 	15h	42h
C. Réaliser des calculs commerciaux	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la réalisation des travaux. • Exploiter les données et les consignes pour réaliser les travaux demandés. • Saisir les travaux et les présenter en respectant les règles de disposition 	15h	42h
D. Remplir des imprimés administratifs	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la réalisation des travaux. • Exploiter les données et les consignes pour réaliser les travaux demandés. • Saisir les travaux et les présenter en respectant les règles de disposition • Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la 	15h	42h

PRÉCISIONS ET PRÉALABLES	ÉLÉMENTS DE CONTENU	PRÉSENTIEL	NON PRÉSENTIEL
	réalisation des travaux. • Exploiter les données et les consignes pour réaliser les travaux demandés. • Saisir les travaux et les présenter en respectant les règles de disposition		