



MDA CONSULTING

TP – Secrétaire assistant RNCP36804

Niveau 4



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification a été délivrée au titre des actions suivantes :
Actions de formation
Bilan de compétence



Objectifs et contexte de la certification

L'emploi de **secrétaire assistant** se caractérise par une grande polyvalence.

Le **secrétaire assistant** joue un rôle essentiel dans le fonctionnement d'un service ou d'une entreprise, ses missions se situant au cœur de l'activité quotidienne.

Il intervient en appui administratif et logistique auprès d'un responsable hiérarchique ou d'une équipe, assure la coordination et l'organisation des informations, effectue le suivi administratif des fonctions commerciales ou traite les dossiers administratifs courants des ressources humaines.

Il peut contribuer à la gestion de certains dossiers spécifiques.



Les activités types

et leurs compétences professionnelles

Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

1. Produire des documents professionnels courants
2. Communiquer des informations par écrit
3. Assurer la traçabilité et la conservation des informations
4. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
5. Planifier et organiser les activités de l'équipe

Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

1. Assurer l'administration des achats et des ventes
2. Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes
3. Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale
4. Assurer le suivi administratif courant du personnel



Critères d'évaluation

par compétences professionnelles

Produire des documents professionnels courants

Critères d'évaluation

1. L'information transmise est fiable
2. Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
3. Les normes typographiques et de présentation sont respectées
4. Les délais et les consignes sont respectés
5. La production est conforme à l'objectif visé

Communiquer des informations par écrit

Critères d'évaluation

1. Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
2. L'information transmise est fiable
3. L'information transmise répond au résultat recherché
4. Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation
5. Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Critères d'évaluation

1. Les règles de classement sont respectées
2. Les mails sont classés de façon à assurer un traitement efficace
3. Le classement permet une recherche aisée et rapide

Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

Critères d'évaluation

1. L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
2. L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur
3. Les informations transmises sont fiables
4. Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message
5. L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

Planifier et organiser les activités de l'équipe

Critères d'évaluation

1. Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte
2. Les données nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes
3. Les priorités sont prises en compte
4. La mise à jour des informations est fiable
5. Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

Assurer l'administration des achats et des ventes

Critères d'évaluation

1. Le processus de traitement des commandes est respecté
2. Les données saisies sont correctes
3. Les dates, délais et échéances sont respectés
4. Les conditions de vente sont appliquées
5. Les fichiers et les dossiers sont actualisés

Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

Critères d'évaluation

1. La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise
2. Les conditions générales de vente sont respectées
3. Le niveau de délégation accordé est respecté
4. L'information est communiquée à l'interlocuteur concerné
5. Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale
6. L'expression orale et écrite respecte les normes professionnelles

Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

Critères d'évaluation

1. Les données saisies sont fiables
2. Les formules de calcul utilisées sont correctes
3. L'organisation des données facilite la lecture du tableau
4. Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé
5. Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

Assurer le suivi administratif courant du personnel

Critères d'évaluation

1. Les règles législatives et conventionnelles sont respectées
2. Les échéances sont respectées
3. Les informations relatives au salarié sont actualisées
4. L'information transmise est fiable et répond à la demande Les règles de confidentialité sont respectées

Organisation de l'épreuve

Mise en situation professionnelle : 04 h 20 min

Compétences évaluées

1. Produire des documents professionnels courants
2. Communiquer des informations par écrit
3. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
4. Planifier et organiser les activités de l'équipe
5. Assurer l'administration des achats et des ventes
6. Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes
7. Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale
8. Assurer le suivi administratif courant du personnel

Modalités d'évaluation

Mise en situation professionnelle : 04 h 20 min

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive :

1ère partie : mise en situation écrite (durée 4 h 00)

À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés.

2ème partie : mise en situation orale (durée 10 min + 10 min de préparation)

À partir d'un scénario préétabli choisi par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique d'une durée de 10 minutes, y compris la rédaction d'un message à partir des notes prises pendant l'appel.

Entretien technique : 00 h 25 min

Compétences évaluées

1. Assurer la traçabilité et la conservation des informations
2. Planifier et organiser les activités de l'équipe
3. Assurer le suivi administratif courant du personnel

Modalités d'évaluation

Entretien technique : 00 h 25 min

À partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances portant sur :

- le classement, l'archivage et la traçabilité des informations,
- la planification et l'organisation des activités d'une équipe,
- le suivi administratif courant du personnel.

Entretien final

Entretien technique : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Durée totale de l'épreuve: 5H00