

**!fage**

**COMMERCE & MANAGEMENT**

**DIPLÔME D'ASSISTANT-E ADMINISTRATIF-VE**

**UN AN**

**SEPTEMBRE 2010**

## FORMATION ET TITRE

Cette formation a pour objectif de donner aux adultes la possibilité d'acquérir des connaissances commerciales pratiques et théoriques de base. Ces études sont sanctionnées par un diplôme IFAGE.

Elles s'étendent sur une année, soit 30 semaines de cours, examens inclus, à raison de 20 heures hebdomadaires environ.

Les cours se déroulent tous les matins durant un an.

Si le/la candidat/e est en possession d'un ou plusieurs diplôme(s) de langue(s) étrangère(s) reconnus ou passe les examens et l'obtient en cours de formation le/la candidat/e recevra le diplôme d'assistante administrative bilingue, ou trilingue dans le cas de deux langues étrangères.

## CONDITIONS D'ADMISSION

Les personnes désireuses de suivre la formation menant au Diplôme d'assistante administrative doivent remettre un dossier complet comprenant un CV, une lettre de motivation, et des copies de certificats de travail au secrétariat de l'IFAGE au mois de mai 2010. Elles seront convoquées pour un entretien préalable et un test de français.

## PROGRAMME DES COURS

### 1<sup>er</sup> semestre : septembre 2010 – janvier 2011

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>- Accueil – communication</b> | Développer les facultés d'expression et de communication ainsi que la qualité du service client.<br>Renforcer l'aisance à l'accueil du public et à l'accueil téléphonique.<br>Se sensibiliser à l'importance de la politique d'accueil dans le cadre de la politique marketing.<br>Définir les principes de base régissant les comportements humains.<br>L'accueil : état d'esprit et stratégie.<br>La recherche de l'excellence.<br>Réaction face à une personne en colère.<br>L'art de l'écoute.<br>Se forger une attitude positive.<br>Techniques pour mieux accueillir et mieux communiquer en interne comme en externe<br>La communication non verbale |
| <b>- Français de base</b>        | Utiliser un vocabulaire soutenu dans la communication orale et écrite.<br>Formuler ses affirmations de manière grammaticale correcte.<br>Appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de ponctuation.<br>Lire, comprendre et résumer un texte de manière adéquate (condenser et reformuler).   |

- Recourir à une syntaxe simple et à une bonne articulation de la phrase.
- Français commercial**
- Comprendre l'énoncé et rédiger des lettres commerciales conformes aux normes actuelles de typographie et de mise en page.  
Utiliser un langage commercial ciblé.  
Utiliser un style approprié à la situation.  
Communiquer les forces de l'entreprise sans lourdeurs linguistiques ni formules toutes faites.  
Développer un style personnel et adapté au client.  
Connaître par expérience les aspects linguistiques fondamentaux et juridiques de thèmes divers (demande – offre – annulation – réclamation – mise en demeure de livraison – recours – litiges – circulaire – note interne).  
Rédigez efficacement les documents commerciaux les plus courants.  
**Procès-verbal :**  
Prendre des notes concises et neutres.  
Synthétiser efficacement et reformuler le contenu d'une réunion.  
Mettre en page des PV pour une lecture attrayante.
- Dactylographie**
- Acquisition d'une frappe correcte sans regarder ses doigts à l'aide d'exercices progressifs (clavier lettres - initiation chiffres).  
Acquisition de notions techniques élémentaires de traitement de texte.
- Windows**
- Connaitre les bases de l'environnement graphique.  
Gestion du bureau (icônes, fenêtres, barre des tâches).  
Le classement par l'explorateur.  
La recherche de documents avec notions avancées.  
Gestion des paramètres avancés (Format des nombres, options par défaut, ajout/suppression de programmes).
- Word**
- Savoir utiliser de manière indépendante un traitement de texte: écrire, mettre en page, sauvegarder et récupérer ses documents.  
Mise en forme et mise en page.  
Gestion des outils de base.  
Création de modèles et intégration d'images.  
Création de tableaux.
- Excel**
- Savoir utiliser de manière indépendante un tableur.  
Mise en forme et mise en page de tableaux.  
Apprentissage des formules de base.  
Création de graphiques.
- Internet et Messagerie**
- Naviguer efficacement dans Internet.  
Effectuer des recherches ciblées selon certains critères.  
Gestion de la messagerie Outlook.  
Classement des emails.  
Création de contacts.  
Conception du programme (protocole, serveur, service).

- Naviguer dans les sites.  
 Les moteurs de recherche (avec options de critères).  
 Capture d'images et de texte.  
 Notions de base de la messagerie Outlook (envoyer, répondre, transférer, attacher un fichier).  
 Classement efficace.  
 Création et gestion des contacts.
- Powerpoint** Créer de façon efficace des diapositives avec objectif présentation d'un produit, d'un service, ou d'une entreprise. Créer des diapositives (texte, image, tableau, organigramme, graphiques).  
 Les masques et modèles.  
 Mise en forme et mise en page.  
 Animations et diaporama
- Calculs commerciaux** Révision de l'arithmétique de base, moyenne, pourcentages, intérêts, change, calculs de marchandises. Statistiques, comment gérer un stock, comprendre le langage remise des quantités, TVA, prix net et TTC.
- Gestion et organisation 1** Travail individuel sur un projet de nouvelle entreprise. Validation des acquis niveau 1 : Monter un dossier de demande de subventions d'une nouvelle entreprise (création de documents commerciaux selon les directives (modèles de documents, plaquette publicitaire...)).  
 Présentation et remise du dossier.

**2ème semestre : février – mai 2011**

- Comptabilité** Apprentissage de la tenue de la comptabilité courante d'une petite entreprise ou d'une association: comptes courants, trafic des paiements, tenue du journal, bilan et clôture simple. Marchandises, salaires et charges sociales.
- Dactylographie vitesse** **Le niveau de 25 mots minutes doit être acquis.** Frappe sur clavier PC, vitesse. Mise en page de différents types de documents.
- Word 2** Notions avancées de Word.  
 Création de documents complexes.  
 Publipostage, enveloppes et étiquettes.  
 Les styles.
- Excel 2** Notions avancées du tableur.  
 Fonction de recherche et tables de référence.  
 Construire et questionner une base de données
- Français commercial avancé** Documents administratifs. Voir le descriptif du 1<sup>er</sup> semestre.

## **- Gestion et organisation 2**

Etre capable de réaliser un projet en équipe.  
Création d'une entreprise fictive.  
Le projet et ses documents : documents commerciaux selon les acquis des logiciels Microsoft.  
Montage du dossier avec budget prévisionnel, statuts juridiques...  
Tout au long de cette partie des cours spécifiques seront donnés.  
Présentation du projet devant un jury à l'aide de Powerpoint

## **- Comptabilité et comptabilité informatique**

Notions de base, rôle et structure de la comptabilité, mécanismes comptables de base et utilisation basique de la comptabilité informatique.

Des possibilités de dispense de certains cours peuvent être demandées sous conditions de passer un examen préalable dans la branche. Toutefois, les personnes dispensées devront tout de même se présenter à l'examen final de la branche.

## **COUT DE LA FORMATION**

**Prix indicatif : env. CHF 7730.-.**

**Le prix des livres est à ajouter à ce montant.**

L'IFAGE offre la possibilité d'un arrangement pour un paiement échelonné.

## **EXONERATION DES TAXES DE COURS**

Des possibilités existent selon certaines conditions fixées par le Département de l'Instruction Publique (DIP).

Des formulaires sont à disposition au secrétariat de l'Ifage.

## PLAN D'ETUDES

<b>Matières</b>	<b>Nb d'heures par Semaine en moyenne</b>	<b>Total sur la Formation</b>
Accueil / communication	5 périodes / 8 semaines	40 périodes
Français base	5 à 10 périodes / 10 semaines	51 périodes
Français commercial	5 à 10 périodes / 15 semaines	53 périodes
Calcul / Comptabilité	5 périodes / 17 semaines	91 périodes
Comptabilité informatique	5 périodes / 3 semaines	15 périodes
Dactylographie	5 périodes / 11 semaines	40 périodes
Windows	5 périodes / 6 semaines	31 périodes
Word	5 périodes / 11 semaines	47 périodes
Ateliers Word	5 périodes / 6 semaines	20 périodes
Excel	5 périodes / 9 semaines	40 périodes
Gestion & Organisation	3 - 25 périodes / 14 semaines	110 périodes
Powerpoint	5 périodes / 3 semaines	15 périodes
Messagerie et internet	5 périodes / 4 semaines	26 périodes
Techniques d'apprentissage	5 périodes / 1 semaine	5 périodes
	<b>Total</b>	<b>584 périodes</b>

La direction se réserve le droit d'apporter des modifications à l'horaire et au programme selon les besoins.

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

IFAGE  
DEPARTEMENT COMMERCE & MANAGEMENT  
19, place des Augustins 1211 Genève 9  
Tél. : 022/807 30 75 - Fax 022/807 30 99  
e-mail : [geraldine.ruedin@ifage.ch](mailto:geraldine.ruedin@ifage.ch)

**Secrétariat : Géraldine Ruedin**  
**Responsable pédagogique : Sylvie Roncaglia**