

!fage

COMMERCE & MANAGEMENT

CERTIFICAT D'AUXILIAIRE ADMINISTRATIF-VE

15 SEMAINES

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 certificat IFAGE.

Elles s'étendent sur 15 semaines, examens inclus, à raison de 20 heures hebdomadaires environ.

Les cours se déroulent tous les matins.

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 certificat d'auxiliaire administrative bilingue, ou trilingue dans le cas de deux langues étrangères.

CONDITIONS D'ADMISSION

Les personnes désireuses de suivre la formation menant au certificat d'auxiliaire 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. Dossier à envoyer d'ici le 31 mai 2010. Elles seront convoquées pour un entretien préalable et un test de français.

PROGRAMME DES COURS

- Accueil – communication

Développer les facultés d'expression et de communication ainsi que la qualité du service client.
Renforcer l'aisance à l'accueil du public et à l'accueil téléphonique.
Se sensibiliser à l'importance de la politique d'accueil dans le cadre de la politique marketing.
Définir les principes de base régissant les comportements humains.
L'accueil : état d'esprit et stratégie.
La recherche de l'excellence.
Réaction face à une personne en colère.
L'art de l'écoute.
Se forger une attitude positive.
Techniques pour mieux accueillir et mieux communiquer en interne comme en externe
La communication non verbale.

- Français de base

Utiliser un vocabulaire soutenu dans la communication orale et écrite.
Formuler ses affirmations de manière grammaticale correcte.
Appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de ponctuation.
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.
Rédigez des documents commerciaux simples (demande – offre – confirmation commande – invitation...).
- 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**
- Gestion du bureau (icônes, fenêtres, barre des tâches)
Le classement par l'explorateur
La recherche de documents avec notions avancées.
- Word 1**
- 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.
- Calculs commerciaux**
- Révision de l'arithmétique de base, moyenne, pourcentages, intérêts, change, règle de trois, calculs de marchandises.

- Gestion et organisation

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.

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 4140.-.

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

Matières	Nb d'heures par Semaine	Total sur la Formation
Accueil / communication	5 périodes / 3 semaines	18 périodes
Français base	5 à 10 périodes / 7 semaines	43 périodes
Français commercial	5 périodes / 4 semaines	20 périodes
Calcul / Comptabilité	5 périodes / 9 semaines	48 périodes
Dactylographie	3 à 5 périodes / 11 semaines	42 périodes
Windows	2 à 5 périodes / 6 semaines	17 périodes
Word	5 à 17 périodes / 6 semaines	45 périodes
Messagerie et internet	5 périodes / 4 semaines	22 périodes
Excel	2 à 5 périodes / 8 semaines	29 périodes

Powerpoint	5 heures / 3 semaines	10 périodes
Techniques d'apprentissage	5 périodes / 1 semaine	5 périodes
Gestion & Organisation	25 périodes / 2 semaines	40 périodes
	Total	341 périodes

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

Contact : Géraldine Ruedin
Responsable pédagogique : Sylvie Roncaglia