PROGRAMME DE FORMATION

ASSISTANT(E) SECRÉTAIRE

Métiers & Certifications

RÉFÉRENCE
WF-0274

VERSION
V2026-004

ÉDITION
2 novembre 2026

DOMAINE
Métiers & Certifications

DURÉE
12 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
6 modules
14 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Accueillir un visiteur et traiter un appel téléphonique : identifier la demande, orienter, filtrer et transmettre un message complet.
- Garder une attitude professionnelle face à un interlocuteur mécontent.
- Enregistrer, trier et distribuer le courrier, et rédiger des courriels et des courriers simples, clairs et corrects.
- Tenir un agenda partagé, organiser une réunion et préparer un déplacement ou un repas professionnel.
- Organiser un classement papier et numérique et appliquer les règles de conservation et de confidentialité de son entreprise.
- Prendre des notes utilisables et rédiger un compte rendu simple avec son relevé de décisions.

L'essentiel de la formation

Public visé

Personnes qui prennent ou préparent un poste d'accueil, d'assistanat ou de secrétariat : salariés nouvellement affectés à un secrétariat, agents d'accueil, collaborateurs administratifs de TPE et de PME, personnes en reconversion ou en recherche d'emploi qui veulent découvrir les fondamentaux du métier.

Prérequis

Aucune connaissance préalable du secrétariat n'est exigée.

Comprendre et s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit ; savoir utiliser une messagerie électronique et un traitement de texte pour remplir les modèles fournis.

Un positionnement en début de parcours situe votre point de départ et oriente vos priorités.

Disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone compatible

Disposer d'une connexion Internet stable

Posséder une adresse électronique personnelle

Maîtriser les usages numériques nécessaires à l'utilisation d'une plateforme de formation

Utiliser un navigateur Internet récent : Edge, Chrome, Firefox, Safari ou équivalent

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne. Un positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon part d'une courte mise en situation vidéo avec des personnages récurrents dans une PME fictive, puis fait pratiquer : appels et visites simulés en dialogue à embranchements, courriels et courriers à rédiger, agenda et feuille de route à construire sur des modèles, plan de classement, prise de notes sur un enregistrement de réunion, analyses d'erreurs et scénarios à décisions. Chaque module se termine par une mise en situation professionnelle qui produit un livrable (cahier de messages, réponses aux courriels, semaine organisée, plan de classement, compte rendu). Près des deux tiers du temps de formation sont consacrés à la pratique. Logiciels cités comme exemples génériques (messagerie, agenda partagé, traitement de texte). Accompagnement par un formateur par messagerie, relecture des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Démonstrations
- Études de cas
- Mises en situation
- Exercices d'application
- Travaux individuels
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme LMS
- Vidéos explicatives
- Supports téléchargeables
- Fiches de synthèse
- Quiz et exercices interactifs
- Modèles de documents
- Assistance technique
- Tutorat pédagogique

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; retour détaillé sur chaque conversation simulée, chaque scénario et chaque écrit ; livrable de fin de module vérifié sur grille critériée ; quiz de module ; évaluation finale composée d'un cas à étapes (une journée au secrétariat) et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 % des critères du cas. La formation ne prépare à aucun titre ni à aucune certification.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Lorsque la formation prépare à une certification, le participant est présenté aux épreuves prévues par le certificateur, sous réserve de remplir les conditions requises. La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur ou du jury compétent et ne peut être garantie par WILL FORMATION.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, enregistrements audio accompagnés de leur transcription, conversations simulées réalisables à l'écrit, modèles de documents compatibles avec les lecteurs d'écran, navigation au clavier. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils).

Tarif de la formation

Prix : **800 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 14 leçons — durée totale 12 h.

01 Positionnement

1. Positionnement — votre premier jour au secrétariat

02 Accueillir au téléphone et en face à face

1. Accueillir un visiteur
2. Prendre un appel et filtrer
3. Faire face à un interlocuteur mécontent

03 Traiter le courrier et les courriels

1. Réceptionner, enregistrer et distribuer le courrier
2. Rédiger un courriel professionnel
3. Rédiger et mettre en forme un courrier simple

04 Organiser l'agenda, les réunions et les déplacements

1. Tenir un agenda partagé
2. Organiser une réunion
3. Préparer un déplacement ou un repas professionnel

05 Classer et retrouver l'information

1. Organiser un classement papier et numérique
2. Conserver, archiver et protéger les documents

06 Prendre des notes et rédiger un compte rendu

1. Prendre des notes efficacement
2. Rédiger un compte rendu simple