

## BC3 ASCA – Support administratif de l’entreprise

*Formation personnalisée et en groupe avec supports pédagogiques progressifs suivis d’applications pratiques pour évaluation des connaissances acquises. Webinaires et forum pour accompagnement tout au long du parcours de formation. Formation 100% orientée pratique.*

### Profils des stagiaires

- tout public

### Prérequis

- Niveau 3 ou expérience professionnelle
- Connaissance des fonctions de base des outils bureautiques et du monde de l’entreprise

### Objectifs pédagogiques

- Fournir un soutien à la gestion opérationnelle en assurant l'accueil des clients, en gérant la logistique des activités des managers, en suivant les tableaux de bord et en effectuant le suivi administratif du personnel.

### Contenu de la formation

- Support administratif à l’activité de la TPE/PME
  - A. Communication interne et externe avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs, les banques et les administrations de la TPE/PME : Accueillir et gérer les contacts entrants (en personne, par téléphone, par e-mail, etc.) en adaptant les réponses aux interlocuteurs et au contexte, afin de trier et diriger les demandes vers les personnes ou services appropriés.
  - Créer des documents de communication pour les contacts internes et externes en sélectionnant le mode de communication et le support informatique appropriés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'aide de l'intelligence artificielle si nécessaire, pour une transmission efficace aux destinataires.
  - Effectuer des relances auprès des clients et des prospects en préparant des messages et des supports adaptés à différentes situations, notamment en cas de non-réponse, d'impayés ou de documents manquants.
  - B. Soutien administratif à l’activité managériale de la TPE/PME : Planifier et organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des nouvelles formes d'organisation du travail et des disponibilités des participants et partenaires, en utilisant des outils de communication collaboratifs pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
  - Gérer les documents administratifs en les classant, triant, rangeant et supprimant conformément aux règles d'archivage et au RGPD, pour assurer un accès rapide et sécurisé aux données dans le cadre d'une démarche RSE.
  - Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise en collectant des données dans le système d'information interne et en utilisant des outils numériques tels que les tableurs ou les logiciels de graphiques, pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME.
  - Sélectionner les fournisseurs de produits ou de services en élaborant un tableau d'aide à la décision basé sur des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité propres à la TPE/PME, afin de réaliser les achats requis avec efficacité.

# AT FORMATION

83 rue André Lenôtre  
30900 Nîmes  
Email: [contact@atformation.fr](mailto:contact@atformation.fr)  
Tel: +33766228142



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

4 FORMATEURS - 1 RESPONSABLE ADMINISTRATIVE - 1 ASSISTANCE TECHNIQUE

### Moyens pédagogiques et techniques

- Un formateur expérimenté qualifié et certifié dans la matière enseignée présent en permanence pour diriger, évaluer, accompagner et répondre à toutes les questions
- Etudes dirigées et applications pratiques sur des cas concrets au rythme du stagiaire
- classes virtuelles
- Plateforme pédagogique avec ressources pédagogiques
- Serveur à distance avec les logiciels demandés
- Animation du cours à distance
- Prise en main à distance via l'application TeamViewer

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- entretien téléphonique avant entrée en formation
- émargement numérique
- Exercices de mise en situation
- Evaluations de validation des chapitres
- QCM
- Attestation d'assiduité
- Attestation de formation
- Certification (RNCP 38506 – Bloc de compétences 3)
- Formulaire d'évaluation de la formation