

Bac

100% en ligne

Alternance

IA intégrée



Durée estimée*:

504h 15 mois



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre Professionnel Niveau 4 (Bac)

En partenariat académique avec 

Orchestrez l'accueil. Fluidifiez l'administratif. Valorisez chaque interaction.

Aujourd'hui, les structures cherchent des profils capables d'être rapidement utiles, fiables et autonomes dans l'organisation. En alternance, vous apprendrez en conditions réelles à tenir l'accueil, gérer les urgences, coordonner les informations et soutenir l'activité au quotidien.

Vous appliquerez directement les bons réflexes : posture d'accueil, communication claire, gestion des situations complexes, organisation des agendas, priorisation et suivi des dossiers. Chaque semaine, vous consoliderez vos méthodes avec des outils utilisés en entreprise (messageries, calendriers, suites collaboratives, CRM/HubSpot) pour gagner en fluidité et en impact.

Enfin, grâce à **des modules spécifiques dédiés à l'intelligence artificielle appliquée au secrétariat**, vous accélérerez vos tâches terrain : rédaction d'e-mails, synthèse d'informations, extraction de données et automatisation de routines — pour produire vite, bien, et de façon responsable.

Vous serez capable de :

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



Titre professionnel



Titre Professionnel "Chargé d'accueil et de gestion administrative", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP41239, décision de France Compétences le 22/06/25, NSF 324p



Diplôme

studi

&



comptalia



Diplôme Assistant Administratif délivré par Studi en partenariat avec Comptalia

(?): Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽¹⁾ en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

⁽¹⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Les fondamentaux du secrétariat

Maîtriser les outils de bureautique : Word - Niveau 1

Basique

- Connaissance de l'environnement Word
- Mise en forme du texte
- Mise en forme d'un paragraphe
- Mise en forme d'une image
- Saisie et modification du texte
- Recherche dans un document
- Les outils de gestion des visuels
- Insertion d'objets
- Mise en forme des objets
- Quiz niveau Initial - Basique

Maîtriser les outils de bureautique : Word - Niveau 2

Opérationnel

- Navigation dans Word
- Les options d'affichage
- Mise en page d'un document
- Mise en forme des paragraphes
- Révision et édition d'un document
- Référencement d'un document
- Présentation d'un tableau
- Gestion des objets graphiques
- Quiz niveau Opérationnel

Maîtriser les outils de bureautique : Word - Niveau 3

Avancé

- Environnement et affichage
- Gestion du mode Backstage et des formats de fichiers
- Mise en forme, thèmes et styles
- Listes, lettrines et faux texte
- Gestion des documents longs
- La mise en page
- Références dans un document long
- Correction et traduction d'un document
- Tableaux et mise en forme
- Modification d'une image ou d'un objet graphique
- Gestion approfondie des objets graphiques
- Gestion des images
- Quiz niveau Avancé

Maîtriser les outils de bureautique : Excel - Niveau 1

Basique

- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page
- Calculs
- Les formules de base
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples
- Exercices d'application Niveau 1& 2

Maîtriser les outils de bureautique : Excel - Niveau 2

Opérationnel

- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression

- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse
- Exercices d'application Niveau 3

Maîtriser les outils de bureautique : Excel - Niveau 3

Avancé

- Gestion de l'environnement et de l'affichage
- Personnalisation de l'environnement et de l'affichage
- Gestion du mode Backstage, formats de fichier / Sécurité
- Gestion des calculs
- Maîtrise des différents types de fonctions
- Utilisation de fonctions complexes
- Calculs dans une base de données
- Mise en page
- Insertion d'objets
- Gestion des objets insérés
- Gestion de tableau de données
- Gestion des fonctionnalités avancées
- Représentation graphique des données
- Les tableaux croisés dynamiques
- Exercices d'application Niveau 4

Assurer les activités d'accueil d'une structure

Bienvenue dans le bloc : Assurer les activités d'accueil d'une structure

- Guide du bloc : Assurer les activités d'accueil d'une structure

Assurer l'accueil physique et téléphonique

- Introduction : l'importance d'un premier échange
- L'accueil physique
- L'approche centrée sur la personne lors d'un accueil physique
- Bien recevoir un visiteur
- Personnaliser l'accueil
- Chercher à améliorer son accueil client
- Le champ lexical à utiliser avec un visiteur
- L'accueil des personnes en situation de handicap
- L'accueil téléphonique
- La gestion des appels
- Les techniques de communication
- Les techniques de reformulation
- L'engagement qualité en accueil physique et téléphonique
- La communication par mail et la visioconférence
- L'intelligence émotionnelle
- Le secret et la discrétion professionnels
- Welcoming foreign visitors
- Answering and talking on the phone
- Taking notes and passing on a message
- Introducing myself
- Progresser en langue étrangère
- Social skills

- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

Gérer des situations complexes à l'accueil

- L'agressivité et les conflits
- Identifier et gérer les sources de tension à l'accueil
- Adapter sa communication en situation complexe
- Gérer des situations complexes à l'accueil

Traiter les flux d'information internes et externes

- Le bon traitement de l'information
- Les méthodologies des traitements de l'information
- Le RGPD
- Gestion documentaire et sources d'information
- Le classement
- Le traitement du courrier
- Le suivi des mails
- Les outils de gestion des mails
- L'environnement Microsoft Outlook et l'environnement Gmail
- Les fonctionnalités de Microsoft Outlook et Gmail
- L'utilisation de la messagerie Gmail de Google
- Traiter l'information
- Introduction : la conservation des données
- Le stockage et la sauvegarde de données
- L'archivage des données pour garder une valeur juridique
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Gérer les activités administratives d'une structure

Prendre en charge les activités administratives courantes

- Les bonnes pratiques des écrits pro
- Les normes typographiques
- Les écrits interactifs : rédiger une lettre
- La rédaction d'un rapport
- Le compte rendu
- La note de service
- Les écrits informatifs : la note de synthèse
- Introduction : l'importance de l'optimisation et la gestion du temps
- Organiser les journées de ses managers
- Introduction à la planification des éléments
- Comment planifier de manière optimale
- Plannings et outils de planification
- Construction d'un planning
- L'ordonnancement des tâches
- Les méthodes de planification traditionnelles
- Les méthodes de planification digitale
- Utiliser un agenda professionnel
- Découverte et utilisation du Calendrier Google
- Découverte et utilisation du Calendrier Outlook
- Découverte et utilisation du Calendrier Windows
- Découverte et utilisation du Calendrier MacOS
- La GED et la SAE
- Gérer les fournitures et passer des commandes
- Planifier et organiser les activités de l'équipe

Assurer le traitement administratif des dossiers

- Le suivi des documents
- La relance clients
- Constituer et vérifier la conformité des dossiers administratifs
- Les caractéristiques d'un PGI
- Qu'est-ce qu'un CRM
- Utiliser le CRM pour gérer l'administration des

- ventes
- Découvrir les outils de travail collaboratif de base
- Contribuer à une production collective dans Google Workspace
- Contribuer à une production collective dans Office 365
- Traiter des dossiers administratifs

Apprendre Hubspot : Les fondamentaux

- Prise en main de Hubspot
- Générer des leads à l'aide d'un formulaire Hubspot
- Concevoir une landing page avec Hubspot
- Réaliser une campagne d'e-mailing avec Hubspot
- Piloter un pipeline commercial B2B avec Hubspot
- Moderniser son support client avec Hubspot
- Analyse des résultats et reporting

Traiter les réclamations courantes

- La réclamation
- Les réclamations courantes : typologie et procédures
- Traiter une réclamation : écoute, analyse et réponse
- Proposer des solutions et mettre en place des actions correctives
- Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

BONUS : Me former à l'IA pour mon futur métier : Secrétaire Administratif

Gagner en productivité sur ses tâches quotidiennes avec l'IA

- Introduction à l'IA dans le domaine du secrétariat
- S'assister de l'IA pour rédiger des mails au quotidien
- Extraire et présenter des données grâce à ChatGPT

Mobiliser l'IA au travail : de la compréhension à l'action

- Les fondamentaux de l'intelligence artificielle et de ses usages
- La Digital Workplace ou comment réinventer sa manière de travailler à l'ère numérique
- L'adoption des bons réflexes pour un usage responsable de l'IA
- Le dialogue avec l'IA : les fondamentaux du Prompt Engineering
- L'augmentation de son efficacité au quotidien grâce à l'IA
- L'interaction avec des données et des documents grâce à l'IA
- La construction de processus automatisés de bout en bout avec l'IA

Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
- Citoyenneté, diversité et santé au travail.

Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
- Démarquez-vous en entreprise

Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de

répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap

- Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels

Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

Métiers visés

Assistant / Assistante administratif

Secrétaire administratif

Chargé / chargée d'accueil

Modalités

Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Être titulaire d'un diplôme ou d'un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)
- Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Examens portant sur le Diplôme reconnu par l'Etat

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- PENDANT LA FORMATION :

- Évaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier sur la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers"
- Dossier professionnel et ses annexes (DP)

- EXAMEN FINAL EN PRÉSENTIEL

- 1 Mise en situation professionnelle : 2h25
- 1 Entretien technique : 10 min
- 1 Questionnement à partir de production(s) - 10 minutes
- 1 Entretien final : 15 min

Examens portant sur le Diplôme d'école Studi (en ligne)

Nous vous proposons un diplôme école lié aux compétences attendues dans votre parcours de formation. Créé spécifiquement pour les apprenants Studi, le Diplôme Studi est un atout que vous pourrez valoriser lors de vos prochains entretiens professionnels.

Pour obtenir le Diplôme Studi, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- 1 Étude de cas au format QCM pour chaque bloc de compétences d'une durée de 30 à 180 minutes selon les blocs. La durée de ce QCM vous sera précisée en début d'épreuve

Certification :

Certification : Titre Professionnel "Chargé d'accueil et de gestion administrative", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP41239, décision de France Compétences le 22/06/25, NSF 324p

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

Le titre est composé de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour son obtention.

- Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.
- La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.
- Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.
- Un bloc de compétence n'a pas de durée de validité, il est acquis à vie.

Equivalences et passerelles :

Le certificateur n'a identifié aucune équivalence.

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le Pré-Graduate Secrétaire administratif, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers un BTS Gestion de la PME, ou un BTS Support Action Managériale (SAM) ou un Graduate Office Manager (TP - Assistant de direction).

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Accompagnement spécifique alternance :

Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de booster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

2

DÉFINITION DU PROJET

Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

4

SAS VERS L'ALTERNANCE*

Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

1

DÉFINITION DU PROJET

Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

Accessibilité handicap : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via handicap@studi.fr