

En partenariat académique avec  **comptalia**

Eligible CPF

Bac

100% en ligne

IA intégrée



Durée estimée*:

380h
9 mois



Tarif pour les particuliers :

3 490 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre
Professionnel
Niveau 4 (Bac)

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

Dans un marché où la qualité de service et la réactivité font la différence, le Secrétaire Administratif s'impose comme un rôle clé : celui qui fluidifie, priorise et fiabilise l'information. Vous serez le premier point de contact, le relais de confiance entre équipes, clients et partenaires.

Au quotidien, vous prendrez des décisions concrètes : gérer les imprévus à l'accueil, désamorcer les tensions, structurer les échanges, fiabiliser les données et faire avancer les dossiers sans perdre de temps. Vous renforcerez la qualité de service, la conformité (RGPD, traçabilité) et l'efficacité collective grâce à une communication professionnelle, écrite comme orale.

Enfin, grâce à **des modules spécifiques dédiés à l'intelligence artificielle appliquée au secrétariat**, vous intégrerez des réflexes modernes pour rédiger plus vite, extraire et présenter des informations, automatiser des routines et gagner en productivité sans sacrifier la rigueur.

Cette formation de niveau 4 (bac) et enregistrée au RNCP, vous amène à ce niveau de maîtrise : posture pro, méthodes, outils et organisation pour devenir opérationnel(le) dans une structure dès la prise de poste.

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 :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois

*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

(organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ 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

Métiers visés

Assistant / Assistante administratif

Secrétaire administratif

Chargé / chargée d'accueil

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation (ou avoir 16 ans dans l'année civile de son inscription)

OU

- Dérogation possible à partir de 15 ans si autorisation d'instruction de la famille (Cerfa 16212-03)

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

Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, le stage n'est pas obligatoire.

Toutefois, toute expérience professionnelle, passée ou en cours, ou réalisation de stage, vous permet de développer vos compétences et de vous immerger dans le milieu que vous rejoindrez prochainement.

Cela reste un atout pour l'obtention de votre Titre/Diplôme.

Studi vous fournira une convention de stage sur demande.

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.

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

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 la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr