

Vos contacts

IFRB PAYS DE LA LOIRE

Stéphanie Truchon

☎ 02 40 20 36 66

FFB 44 Nathalie Peudepièce

☎ 02 40 20 23 00

FFB 49 Marie Bauchart

☎ 02 41 24 14 70

FFB 53 Véronique Picrouillère

☎ 02 43 59 21 21

FFB 85 Lucie Graton

☎ 02 51 07 06 50

Public

Assistant (e) de gestion PME

Secrétaire

Pré requis

Maîtrise des logiciels de bureautique courants

Durée

10,00 jour(s), 70:00 heures

Coût de la formation

2000€ HT Forfait/personne
(une partie du coût pouvant être prise en charge par l'OPCA : Constructys, Fafcea...).

Effectif

12 participants maximum

Objectif de la formation

Professionnaliser les assistant(e)s du secteur BTP, quel que soit leur statut au sein de l'entreprise : conjoint(e), salarié(e), dirigeant(e).

Programme

Module 1 : Le déroulement d'une affaire dans le BTP (2x2 jours)

Organisation métier et structure hiérarchique d'une entreprise du bâtiment

- Les différents acteurs professionnels gravitant autour de l'entreprise (institutionnels, MO, MOE, ...)
- La combinaison, marché, taille, métier
- Les missions et responsabilités par poste : Equipe administrative, technicien Bureau d'Etude, chargé d'affaires, conducteurs de travaux, chef de chantier et chef d'équipe.
- Vocabulaire de base affecté et utilisé à chaque poste
- Enjeux et problématiques d'entreprise du Bâtiment en matière d'organisation et de rentabilité pour aujourd'hui et pour demain

Le processus général d'une affaire du contact client à la réception

Distinction Marché public, Marché Privé, Particulier

- En amont de la commande ferme.
- Après la commande ferme et en amont de la réalisation.
- En cours d'exécution de l'ouvrage.
- En fin de travaux.

Présentation effective d'outils et de méthodes de travail ayant fait leur preuve sur le terrain

- Exemples transverses : dossier affaire, l'étude recalée, dossier exécution, cadre de passages de mains, saisie des heures, cahier d'événement, ...
- Exemples métier assistante : feuille de suivi des heures, plans et descriptifs, situation d'avancement pour facturation, dossier client, planning prévisionnel, ...

Module 2 : La relation client (1 jour)

- L'accueil et préparation du rendez-vous sur site :
Les objectifs et principes de l'accueil téléphonique et physique :
 - Comment se présenter, présenter l'entreprise ?
 - Filtrer les demandes avec tact et pertinence
 - Tracer les informations liées au contact et recueillir les préalables pour un premier rendez-vous efficace
- Gérer l'insatisfaction client
 - Comprendre le cycle récurrent : client inquiet ⇒ client insatisfait ⇒ client intransigeant et difficile.
 - Traiter les objections et rassurer
 - Bien informer la direction, proposer des outils pour faciliter la communication
- Le suivi client
 - Relance planning
 - Relance devis
 - Recouvrement factures



Suite Programme

Module 3 : Le déroulement juridique des marchés privés (2 jours)

- Les contrats privés (Notion de contrat, Obligations et engagements liés au contrat)
- Les documents de référence pour les marchés privés de travaux (Le code civil, La norme NF P 03.001)
- Les différents modes de passation des marchés
- Les pièces du marché (Les documents contractuels — Ordre de priorité, les pièces non jointes au marché, les pièces annexes au marché)
- Les clauses du marché privé (les conditions de sous-traitance, les différents modes d'évaluation des ouvrages, les clauses de variation de prix, les clauses de sécurité, les avances)
- L'exécution du marché (la notification du marché, l'ordre de service de démarrage des travaux, la préparation de chantier, la convention inter-entreprises, les réunions de chantier, le suivi financier, la réception des travaux, le règlement des différends et des litiges, les avenants)

Module 4 : Organisation et méthodes de travail (2 jours)

Organiser et traiter des informations et des dossiers

- Les systèmes de classement (Les modes de classement fondamentaux : alphabétique, numérique, idéologique/thématique - Les modes de classement dérivés : chronologique, alphanumérique, décimal, géographique)
- Élaborer un plan de classement
- Le classement informatique
- Le classement dans la messagerie électronique,
- La fiche de prise de message téléphonique
- Le chrono courrier arrivée/départ

Savoir partager les informations

- Les différents documents de diffusion de l'information : courrier, note, compte-rendu de réunion
- Le partage numérique des documents et informations : plateformes de partage Google Drive et Dropbox, le partage d'écran et la visioconférence avec Skype

Module 5 : L'amélioration continue : performance de la gestion interne et administrative (1 jour)

Matin : découverte et appropriation de la méthode

- Historique et définition de l'amélioration continue (méthode LEAN)
- La valeur ajoutée (la particularité de l'administratif et de la gestion)
- Les gaspillages
- L'amélioration continue en tant que telle
- Présentation de 3 outils
- Précision sur l'analyse de déroulement

Après-midi : Ateliers par groupe avec mise en pratique de la méthode + identifier des actions :

- Mise en pratique de l'analyse de déroulement, identification et déploiement d'actions :
- Représenter la situation actuelle
- Identifier les problématiques dans le processus
- Identifier des axes de progrès
- Déployer les actions
- Échanges entre les sous-groupes
- Assurer la continuité de l'amélioration et pérenniser les changements

Moyens pédagogiques et supports

Apports théoriques et exercices pratiques sur des cas concrets
Echanges d'expériences.
Salle équipée : vidéoprojecteur, paperboard et PC pour la pratique bureautique

Equipe pédagogique

- M. Florent BILLETTE
Consultant BI QUALITE
- M. Clément COLLET FERRE
Consultant et Juriste FFB
- Une consultante en
bureautique
- M. Max CAILLEAU
Consultant HISSEO

Sanction

Attestation de stage

Informations complémentaires

Modules complémentaires au parcours sur la paie et la réponse aux appels d'offres.

Nous consulter