



**OFPPT**

**ROYAUME DU MAROC**

**مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل**

**Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail**  
**DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION**

**RESUME THEORIQUE  
&  
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

**MODULE N°02: CERNER LE PROFIL DE LA  
SECRETAIRE**

**SECTEUR :TERTIAIRE**

**SPÉCIALITÉ :T.S.B**

**NIVEAU :1<sup>ERE</sup> ANNÉE**

Document élaboré par :

<b>Nom et prénom</b>	<b>EFP</b>	<b>DR</b>
<i>Melle BALAOUAD Rkia</i>	<b>ISTA- TAZA</b>	<b>CENTRE NORD</b>
<i>Mme CHERTI Ibtissam</i>		

Révision linguistique :

-  
-  
-

Validation :

-  
-  
-

SOMMAIRE

**PRESENTATION DU MODULE**

*Page  
06*

**Résumé de théorie :**

<b>A. Les qualités d'une bonne secrétaire :</b>	<b>09</b>
1- <i>Le sens de la communication</i>	<i>09</i>
2- <i>La présentation vestimentaire</i>	<i>12</i>
3- <i>L'initiative</i>	<i>13</i>
4- <i>La discrétion et la loyauté</i>	<i>13</i>
5- <i>La disponibilité, la rapidité et la fiabilité</i>	<i>13</i>
6- <i>La mémoire</i>	<i>13</i>
7- <i>L'ordre et la netteté</i>	<i>14</i>
<b>B. Le matériel de la secrétaire :</b>	<b>14</b>
a- <i>La machine à écrire et le micro-ordinateur</i>	<i>15</i>
b- <i>Le scanner</i>	<i>16</i>
c- <i>Les outils de communication vocale</i>	<i>16</i>
<b>C. Les différents publics de la secrétaire :</b>	<b>18</b>
a- <i>Le public interne à l'entreprise</i>	<i>18</i>
b- <i>Les clients</i>	<i>18</i>
c- <i>Les actionnaires</i>	<i>18</i>
<b><u>Guide de travaux pratiques</u></b>	
TP N°01	20
TP N°02	20
TP N°03	21
TP N°04	21
TP N°5	22
<b><u>EVALUATION DU MODULE</u></b>	<b>26</b>

## MODULE 02 : CERNER LE PROFIL DE LA SECRETAIRE

Durée : 12 heures

70% : Théorie

30% : Pratique

**OBJECTIF OPERATIONEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT**

**COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **Avoir une idée précise et claire sur le futur métier qu’il exercera**, cet apprentissage se fait selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent .

**CONDITIONS D’EVALUATION**

- Profil à cerner en se référant à la secrétaire en milieu des affaires .

**CRITERES GENEREAUX DE PERFORMANCE**

- Mises en situations ,
- Consignes du formateur

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT  
ATTENDU

CRITERES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE

**A. Les qualités d’une bonne secrétaire**

<p><b>B. Le matériel de la secrétaire</b></p>          <p><b>C. Les différents publics de la secrétaire</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Le sens de la communication</i></li><li>• <i>Le sens de la communication</i></li><li>• <i>La présentation vestimentaire</i></li><li>• <i>L'initiative</i></li><li>• <i>La discrétion et la loyauté</i></li><li>• <i>La disponibilité, la rapidité et la fiabilité</i></li><li>• <i>La mémoire</i></li><li>• <i>L'ordre et la netteté</i></li></ul>  <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>La machine à écrire et le micro-ordinateur</i></li><li>• <i>Le scanner</i></li><li>• <i>Les outils de communication vocale</i></li></ul>  <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Le public interne à l'entreprise</i></li><li>• <i>Les clients</i></li><li>• <i>Les actionnaires</i></li></ul>
---	--

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS , SAVOIR-FAIRE, SAVOIR – PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DU PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre les qualités d'une bonne secrétaire (A) :**

1. Prendre conscience du sens de communication chez la secrétaire ;
2. distinguer les qualités physiques, intellectuelles et morales.

**PRESENTATION DU MODULE**

**A QUI S'ADRESSE CE SUPPORT ?**

*Ce support de formation s'adresse à tout formateur qui, dans le cadre de sa vie professionnelle, à besoin de mieux connaître et cerner le profil de la secrétaire.*

*Ce module consiste de la part de son utilisateur, un certain nombre de qualités :*

- *Esprit d'analyse et de synthèse ;*
- *Concision ;*
- *Objectivité ;*
- *Un sens de communication efficace.*

## **CONNAISSANCES ET MOYENS NECESSAIRES :**

*Pour profiter pleinement de ce module, il est recommandé d'avoir un niveau en français et quelques vocabulaires techniques.*

*certaines exercices nécessiteront l'utilisation d'un poste secrétaire équipé d'un micro-ordinateur, d'un poste téléphone, et une machine à écrire ...*

## **METHODE PEDAGOGIQUE :**

*Ce support est un outil qui permettra d'acquérir le savoir, le savoir-être et le savoir-faire nécessaire pour être opérationnel dans la vie professionnelle .*

*La démarche pédagogique adoptée consiste à faire assimiler ces savoirs à travers un certain nombre de séquences, qui ont presque toute la même structure :*

- *une phase théorique ,*
- *une phase de consolidation à travers des exercices et des mises en situations ;*
- *une phase d'évaluation du travail accompli et des points à améliorer .*

## **DECOUPAGE DES SEANCES :**

*Ce support est prévu pour une durée de 12 heures environ, selon votre situation , votre expérience, vous mettrez un peu plus ou un peu moins de temps pour le faire , ce qui est normal .*

<h1><b>MODULE 02 : CERNER LE PROFIL DE LA SECRETAIRE</b></h1>
---

## RESUME THEORIQUE

*Le contenu du résumé théorique vise les objectifs suivants :*

- *Identifier les qualités d'une bonne secrétaire ;*



- *Distinguer les différents matériels composant le poste de secrétaire ;*
- *Identifier les différents publics de la secrétaire .*

## INTRODUCTION :

*Selon l'avis des professionnels du métier, la secrétaire est la personne qui effectue diverses tâches administratives et qui seconde les gestionnaires et les responsables dans le travail de bureau ce qui nécessite .une bonne maîtrise du savoir , savoir être et savoir faire .*

*La présence de techniques de pointe dans les bureaux exigent cependant de la secrétaire de mettre régulièrement à jour ses habiletés à utiliser les différents outils de travail . les logiciels d'application, la machine à écrire, le télécopieur, le scanner ,le modem , entre autres , partie du matériel en constante évolution*

### **A. Les qualités d'une bonne secrétaire :**

*Afin de réussir sa profession , la secrétaire oit posséder diverses qualités, intellectuelles, physiques et morales .*

## **1. Le sens de la communication :**

*Avant d'aborder les techniques qui permettent une communication de qualité pour une secrétaire, il paraît utile d'en rappeler les facteur de base :*

### ➤ **Les facteurs de base :**

#### **a- la confiance en soi :**

*tout individu n'existe qu'a travers le regard que les autres portes sur lui. Il y recherche le reflet de son image, de l'image idéal qu'il aimerait avoir et donner de lui même , par référence à un modèle ou à un ensemble de valeurs culturelles qui ne avaient influencé dès l'enfance ou l'adolescence .*

*donc, le jeu social peut s'exercer sur deux registres de bases :*

- les rapports de forces ;
- les rapports de confiance .

*dans le premier cas, la communication n'est pas indispensable ; il suffit d'informer sans susciter d'adhésion .*

*dans la deuxième cas, tout passe par la communication puisque tous ce joue au niveau de relation humaine.*

*Mais comment une secrétaire inspirera confiance à son interlocuteur si elle même n'a pas confiance en elle ? et que va-t-elle communiqué d'elle même si elle n'a pas fait d'abord l'effort de mieux se connaître ?*

*Aujourd'hui, les outils d'analyse comportementale ne manquent pas :*

- Caractérologie,
- Morphopsychologie ;
- Evaluation des attitudes (Porter)
- Préférences cérébrales ( Herrmann).
- Graphologie...

*Se connaître, c'est aussi connaître ses possibilités, ses limites, ses champs de compétences, son milieu, ses valeurs, ses croyances , ses qualités et ses défauts .*

*Si la secrétaire manque de la confiance en elle, c'est qu'elle refuse finalement de communiquer car en se sentant inférieur aux autres, elle sera toujours en retrait . elle hésitera :*

- a exprimer des idées différentes de celles des autres ( crainte d'être contrée) ;
- à admettre ses torts ( rejets des torts sur les autres et entêtement sur des positions indéfendables ).
- A accepter les critiques constructives ( peur de devoir réviser ses positions , ou d'avoir à se recycler sérieusement).

*Se dévaloriser c'est aussi dévaloriser son interlocuteur*

**b- L'empathie :**

*Une secrétaire doit être empathique , c'est à dire qu'elle doit être capable de :*

- **se mettre à la place de l'autre ;**
- **entrer dans sa logique ;**
- **chercher à le comprendre ;**
- **voir le monde comme il le voit .**

*pour cela , il faut avoir une attitude d'ouverture et d'acceptation de l'autre , avoir le réflexe de questionner pour approfondir , accorder de l'estime à ce que dit l'autre .*

*précisant que l'empathie ne vise que comprendre . une fois le message reçue, la compréhension vérifié, libre à chacun , selon sa morale personnelle d'évaluer différemment une situation donnée. Il s'agit de respecter les idées de l'autre et pas obligatoirement les partagés.*

**c- La clarté d'expression :**

*Il n'y a pas de clarté d'expression sans une parfaite « ar-ti-cu-la-tion »*

*Pour une secrétaire, il n'est pas utile qu'elle s'entraîne à bien s'exprimer . il s'agit , surtout de repérer les phases les plus utilisées et de les répéter . aussi, d'articuler le mieux possible un texte en calant un crayon en travers de la bouche, derrière les canines .*

*Et bien sûr, sans oublier d'apprendre à bien respirer une respiration mal tenue en cours d'entretien peut être ressentie par l'interlocuteur comme un signe d'ennui, de désintérêt , d'agacement de la part d'une secrétaire .*

**d- La mise en ordre de ses idées :**

*Généralement lors d'un entretien ce qui paraît évident pour celui qui parle ne l'est pas , nécessairement pour l'interlocuteur .*

*Aussi, il est conseillé pour une secrétaire de communiquer clairement en début d'entretien, sa démarche à son interlocuteur .*

**e- Les mots à utiliser :**

*L'important réside moins dans la richesse du vocabulaires de la secrétaire que dans la vigilance à rester dans le même contexte de son interlocuteur pour que le message passe .*

*Donc, communiquer , c'est aussi utiliser :*

- *un langage simple, clair et concis ;*
- *des phrases courtes,*
- *une voix bien posée ,*
- *des idées bien ordonnées .*

➤ **les techniques de communications :**

### **a- l'écoute :**

*une communication efficace de la secrétaire passe nécessairement par une écoute active .  
mais qu'est ce que l'écoute active ?*

*puisque Entendre est un phénomène naturel qui n'est pas sous notre contrôle, Ecouter est un processus volontaire qui demande l'effort de décoder le langage de l'interlocuteur .*

*il faut vouloir écouter , et ceci implique une triple volonté :*

- **vouloir être disponible : c'est à dire se débarrasser de ses préoccupations personnelles pour se mettre à l 'écoute totale de son interlocuteur et lui consacrer le temps nécessaire .**
- **vouloir être présent : c'est être véritablement tourner vers l'autre , être attentif .**
- **vouloir concentrer tout son attention sur l'autre : c'est faire preuve de curiosité , au bon sens du terme , faire preuve d'empathie.**

*L'écoute active se manifeste par des acquiescements, signes de têtes, sourires, un regard franc , et autres manifestations d'intérêt pour l'autre .*

*Montrez que vous êtes à l'écoute et que vous comprenez, en ponctuant le discours de votre interlocuteur par des mots tels que :*

- *Oui...*
- *Certes...*
- *Bien sûr...*
- *Tout à fait...*
- *Je vois...*
- *J'entend bien ...*

*L'écoute active chez une secrétaire, doit être une attitude permanente positive qui doit permettre de comprendre et de sentir la vérité chez les autres .*

### **b- Les techniques de reformulation :**

*Reformuler c'est redire d'une manière plus concise ou plus explicite ce qui viens d'être exprimé ce qui permet ;*

- *recentrer le dialogue ;*
- *encourager le client à continuer à parler ;*
- *vérifier la compréhension de message ;*
- *faire réagir l'interlocuteur ;*
- *formaliser un accord ;*
- *confirmer ou infirmer des hypothèses ;*
- *prendre le temps de réfléchir à ce qu'on va dire .*

*on peut distinguer :*

- **la reformulation REFLET**
- **la reformulation CLARIFICATION**

- **la reformulation DEDUCTIVE .**
- **La reformulation APPUI**
- **La reformulation INTERROGATIVE**
- **La reformulation BIAISEE.**

### ***c- Le Questionnement :***

« Pour savoir , il faut demande ». le questionnement permet :

- *s'informer sur le client ;*
- *cerner ses attentes, ses besoins, de le pousser à la réflexion, à l'orienter vers des solutions ;*
- *de lui montrer l'intérêt ;*
- *d'éviter les digressions inutiles et d'aller à l'essentiel.*

*Il existe plusieurs types de questions :*

- *question OUVERTE ,*
- *question FERMEE,*
- *question ALTERNATIVE ,*
- *question ECHO,*
- *question RELAIS.*

## **2. La présentation vestimentaire :**

*Doit être sobre, classique . le port de cravate est plutôt conseillé pour les hommes . éviter les jeans , les pantalons en cuirs, les bijoux trop voyants, les maquillage trop prononcés pour les femmes .*

## **3. L'initiative :**

*Elle permet à la secrétaire de savoir prendre des décisions lorsque l'occasion se présente , en particulier lorsqu'elle remplace son chef , d'interpréter des ordres , d'agir en fonction d'événements nouveaux et des aspects divers et successifs qu'une question est appeler à prendre ; jointe à l'intelligence active et à la faculté d'adaptation , elle fait exécuter ce qui convient le mieux au moments le plus opportun.*

*C'est grâce à des initiatives heureuses que la secrétaire se fait apprécié, mais néanmoins , elle n'a pas à empiété sur les prérogatives de son chef qui seul garde la responsabilité des cas difficiles et peut prendre des initiatives dans l'ordre général.*

## **4. La discrétion et la loyauté :**

*C'est parfois la qualité qu'un chef recherche avant toute autre chose ; pour être sûr de l'observer, il faut se garder de bavarder et de vouloir paraître bien renseignée. La secrétaire ne divulgue évidemment pas les faits confidentiels appris en dactylographiant des lettres ; en classant des documents ou en assistant à des conversations. Elle se retire du bureau de son chef quand celui-ci est appelé au téléphone ou reçoit un tiers, à moins qu'elle ne soit expressément retenue par lui.*

*Elle agit avec prudence lorsqu'elle est amenée à travailler , à téléphoner pour les besoins de l'entreprise devant les visiteurs ou même devant d'autres membres du personnel.*

*LE JUSTE MILIEU EN TOUT, LA MODERATION ET LA MODESTIE ASSURENT LA DISCRETION.*

### **5. La disponibilité, la rapidité et la fiabilité :**

*La secrétaire doit avoir en permanence le souci de satisfaire les collaborateurs et les clients de l'entreprise .*

### **6. La mémoire :**

*La qualité de mémoire est indispensable à la secrétaire qui doit retenir beaucoup de physionomies , de noms , des numéros de téléphones et de dates , qui doit répondre sans se tromper à :*

*« VOUS SEVENEZ VOUS, MADEMOISELLE DE ... ? » . il est cependant bon de ne pas charger inutilement la mémoire et de noter sur un bloc, un agenda ou un répertoire , avec des dates correspondantes, tous ce qui peut être inscrit .*

*c'est une qualité très sollicitée par le manager, du fait que ses ordres , ses directives seront, alors, scrupuleusement observés. Il sait aussi que sa secrétaire ne l'obligera pas à répéter ce qu'il lui a été déjà dit , qu'elle ne lui posera que des questions pertinentes et qu'elle conservera dans son esprit ( ou part écrit) tous ce qu'il lui a exprimé et qui mérite d'être retenu.*

### **7. L'ordre et la netteté :**

*Cette qualité ne peut être absente du travail du secrétariat,. Elle se manifeste a propos :*

- *des objets constituant la poste de travail bien aménagés selon l'adage très connu « UNE PLACE POUR CHAQUE CHOSE ET CHAQUE CHOSE A SA PLACE » ;*
- *des idées qui découle les unes des autres tout en respectant l'enchaînement logique « UN ESPRIT ORDONNE EST UN ESPRIT METHODIQUE » ;*
- *des actes qui s'accorde harmonieusement .*

*L'ordre est la base même de tout rangement, de tout classement .*

*Retenez que l'ordre et le soin caractérisent le travail d'une bonne secrétaire .*

## **B. Le matériel de la secrétaire :**

### **a) La machine à écrire et Le micro ordinateur :**

Ils peuvent être :

- *spécialisé pour le traitement de texte : machine à écrire électronique ou machine dédiée ;*
- *polyvalents : micro ordinateur utilisé avec différents logiciels .*

➤ **Catégories :**

	<b><i>Définition</i></b>	<b>Visualisation</b>	<b><i>Mémorisation</i></b>
Machine à écrire électronique	C'est une machine à écrire dont certaines fonctions sont effectuées automatiquement. Ex . : centrage de titre , soulignement. Comme pour une machine à écrire classique , il n'y a qu'un seul appareil	Le texte apparaît sur une ligne –écran.	Il est réalisé dans une mémoire interne et éventuellement une mémoire externe .
Machine de traitement de texte	Ils permettent de réaliser toutes les opérations nécessaires à l'établissement d'un document : - saisie, -création ( dactylographie, correction mise en page ) ; -Stockage , -impression ; ils sont composés d'une unité centrale et de périphériques d'entrée et de sortie	Le texte est visualisé sur l'écran	Il est réalisé dans une mémoire interne et des mémoires externes .
Micro ordinateur + logiciel			

➤ **Architecture :**

<b><i>Machine à écrire</i></b>	<b><i>Machine de</i></b>	<b><i>Micro</i></b>
--------------------------------	--------------------------	---------------------

	<i>électronique</i>	<i>traitement de texte</i>	<i>ordinateur</i>
clavier	Organe d'entrée qui permet l'introduction du texte dans la mémoire centrale et l'utilisation des fonctions . ils comportent :		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un clavier alphabétique ,</li> <li>• Des touches de fonctions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un clavier alphabétique ,</li> <li>• Un clavier numérique ;</li> <li>• Des touches de fonctions .</li> </ul>	
Unité centrale	Organe de commande composé de micro processeur , il est chargé d'exécuter des programmes pré-établi, et de stocker dans la mémoire interne (capacité allant de 200 à 10000 caractères) les informations saisies . Exécution en est déclenchée par l'intermédiaire des touche de fonction .	Ensemble composé : <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'un micro processeur gérant les différentes périphériques ,</li> <li>• D'une mémoire où sont enregistrée les programmes et les parties du texte en cours de traitement . on la nomme mémoire interne , ou mémoire de travail , sa capacité de stockage varie de 30000 à 300000 caractères .</li> </ul>	
Mémoire auxiliaire ou externe	elle permet de stocker des textes répétitifs	Les mémoires externes ( cassettes, disquettes, disques durs) permettent de stocker des textes en vue de les conserver ou de les traiter à nouveau .	
Ecran	Lorsqu'il existe , il est limité à quelques caractères (20 à 40) et permet d'effectuer des corrections ou de lire les messages affichés	Organe de sortie , qui permet un contrôle directe visuel des texte en cours de traitement et des messages destinés à l'opérateur . il permet d'afficher : <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 24 à 30 lignes : ½ page( le plus courant)</li> <li>• 60 lignes : pleine page ;</li> <li>• parfois 120 lignes : double page.</li> </ul>	
Unité d'impression	Organe permettant l'impression de contenu de la mémoire interne ou de la mémoire externe . le dispositif est constitué de :		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• boule,</li> <li>• marguerite,</li> <li>• roue,</li> </ul> facilement interchangeable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• boule, marguerite, roue, facilement interchangeables</li> <li>• aiguilles,</li> <li>• jet d'encre,</li> <li>• laser</li> </ul>	



Dispositif de communication	La possibilité de connexion avec d'autre appareil existe . Ex : connectés à un micro ordinateur, certains modèles peuvent servir d'imprimante .	Moyen permettant de relier sont appareil à d'autres machines de traitement de textes ou d'autres matériels , par l'intermédiaire des réseaux . Ce peut être : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des boîtiers spéciaux pour télex , télétex,</li> <li>• un modem</li> <li>• un lecteur optique</li> </ul>
-----------------------------	--	--

## **b) Le scanner :**

*Périphérique de sortie et d'entrée de l'information, reliée à l'unité centrale d'un ordinateur servant à réaliser , par balayage électronique d'un document original en couleur les sélections nécessaire à sa reproduction .*

## **c) Les outils de communication vocale :**

### ➤ Le téléphone :

*C'est l'outil de transmission orale le plus utilisé . il existe 23 millions de lignes dont plus 5 millions professionnelles .*

#### **a- définition**

*le téléphone ( tél : distance, phone : son ) permet de transmettre la parole à distance par l'intermédiaire d'une ligne ( fil de cuivre), parcourue par un courant électrique continu, modulé en fonction des vibrations acoustiques reçues par le micro phone .*

*a l'émission , les vibrations sonores sont transformées en signaux électrique par le micro phone .*

*A la réception, les signaux électriques sont transformer en vibrations sonores par le récepteur .*

#### **b- Matériel**

*Le poste téléphone est composé :*

Du combiné	Il comprend le microphone qui transforme les vibrations de la voix en signaux électriques et le récepteur qui, à l'inverse, transforme les signaux électrique en sens audibles .
Du cadran d'appel	Il permet d'appeler un correspondant en composant son numéro d'abonné.

	Il est progressivement remplacé par des claviers .
Du crochet commutateur	Crochet sur lequel on pose le combiné quand le poste se sert pas . il permet d'établir ou de couper la liaison entre le central et le téléphone ( micro et écouteur).
De la prise murale	Prise sur laquelle est raccordée la ligne téléphonique de l'abonné. Cette ligne, qui part du central est constituée de deux fils métalliques en cuivre. Il sert à transmettre la parole ou des données dans les deux sens .

### ➤ Les répondeur téléphoniques :

*Ces appareils permettent une utilisation du téléphone, même en l'absence de l'abonné.*

- **Répondeur simple** : un message préenregistré est transmis à chaque appel .  
Ex. horaires d'ouverture de la piscine .
- **Répondeur enregistreur** : il est équipé de 2 cassettes ; sur l'une se trouve le message de l'abonné, sur l'autre sont enregistrés les messages des correspondants .
- **Répondeur à interrogation à distance** : l'abonné, à l'aide d'un numéro de code, peut prendre connaissance, à partir de n'importe quel poste téléphonique , des messages enregistrés pendant son absence .

### C. Les différents publics de la secrétaire :

*On constate que les exigences des entreprises en termes de savoir être sont de plus en plus nombreuses ; exposons, donc, les différents types d'interlocuteurs avec qui la secrétaire est en relation :*

#### a) Le public interne à l'entreprise :

- Supérieurs hiérarchiques :

*La secrétaire doit respecter la hiérarchie qui ne borne pas dans l'entreprise à son chef directe .*

- Inférieurs hiérarchiques :

*Vue la position de son poste, la secrétaire doit jouer un rôle d'intermédiaire idéale entre les subordonnées et les supérieurs hiérarchiques .*

- sans profiter de sa position de force,
- sans céder à la tentation de prendre position dans les conflits internes ,
- traduire très fidèlement ce qui se dit sans interprété .
- ne pas prendre l'air débordé,

- *doit laisser sa porte ouverte pour donner à son patron la réputation d'être accessible ,*
- *transmettre tous les messages sans y mêler la moindre sympathie ou antipathie personnelle .*

### **b) Les clients :**

*La secrétaire participe aux liaisons entre l'entreprise et ses clients ,. Elle doit s'acquitter de cette tâche avec tact, diplomatie , courtoisie et amabilité .*

*Son poste lui offre l'occasion de prouver quelle doit être également une hôtesse porteuse de l'image de marque de son entreprise ;*

*Pour cela elle doit :*

- *savoir identifier instantanément un client ,*
- *l'appeler par son nom de famille dès la deuxième fois ,*
- *lui donner la sensation qu'il est non pas le seul client mais celui dont on préfère s'occuper ,*
- *le rattraper avec amabilités tous les aléas relationnels en le patron et ses clients .*

### **c) Les actionnaires :**

*En tenant compte de leurs positions et leurs importances pour l'entreprise, la secrétaire doit adopter des attitudes vigilantes avec eux :*

<p><b>Module : Cerner le profil de la secrétaire</b> <b>GUIDE DES TRAVAUX PRATIQUES</b></p>
---

## **TP 1 :**

### **Répondre par vrai ou faux**

	<b>vrai</b>	<b>faux</b>
1) L'émetteur est nécessairement une personne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) le récepteur et le destinataire est la même personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je dois considérer le niveau culturel de mon interlocuteur et ses valeurs de référence .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) le message doit nécessairement avoir un support écrit ou oral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) l'empathie est le sentiment que nous inspire quelqu'un de sympathique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Je retiens 50% de ce que j'entends.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) l'Ecoute est un acte de volonté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **TP 2 :**

- 1) Quels éléments retiendrez-vous pour tenter d'identifier le cadre de référence de votre interlocuteur ?
- 2) Quelles sont les trois conditions essentielles préalables à toute écoute ?
- 3) citez trois types de reformulations.
- 4) est-il juste pour vous que « l'habit ne fait pas le moine » ?
- 5) Citer au moins cinq éléments susceptibles de parasiter votre communication ?

### **TP 3 :**

**A quel type appartient chacune des de ces questions ?**

1. Comment pensez-vous financer cette construction ?
2. Aimez-vous le sport ?
3. Pratiquez-vous un sport ?
4. en quoi votre tarification vous paraît-elle élevée ?
5. Que pensez-vous de la présentation d'une secrétaire ?
6. a votre avis, pourquoi les gens n'utilisent pas la machine à écrire que l'ordinateur ?
7. Vous me disiez tout à l'heure avoir envoyer il y a longtemps votre facture, qu'entendez-vous par longtemps ?
8. Pourquoi souhaitez-vous changer de fournisseur ?
9. Vous ne pensez pas changer votre voiture cette année ?
10. Vous préférez acquérir Une maison ou un appartement ?

### **TP 4 :**

Décrire le fonctionnement d'une entreprise

**Objectifs :**

- Développer l'esprit d'analyse
- S'entraîner à expliquer

**Matériel :** Néant

**Documents :** Dossier « Présentation Sté Fil d'art » sur les différents services .

**Déroulement :**

Les stagiaires sont répartis en deux sous-groupes A et B.

Le formateur remet à tous les même documents et demandes :

- A doit élaborer une description statique ;
- B doit élaborer une description dynamique de l'entreprise ; c'est à dire :
  
- A est invité à définir les différents services qui la composent,
- B est invité à décrire comment fonctionnent ces services, c'est à dire les liens qui unissent ces services entres eux .

### **Commentaires :**

Cet exercice peut se faire également à partir de l'établissement de formation auquel appartiennent les stagiaires .(ISTA).

### TP 5 :

**Objectif :** observer un contexte réel de travail et recueillir des renseignements sur divers aspects du métier de secrétaire .

### **Matériel requis :**

Grille d'exploration reproduite ci-dessous .

Mise en situation :

- 1) Inviter les stagiaires à visiter des entreprises de leur choix ; afin que la rencontre avec l'employeur et les secrétaires soit profitable . respecter la démarche suivante :
- 2) Avant l'entretien , lisez attentivement la grille d'exploration qui suit et assurer vous de comprendre le sens de chacune des question .
- 3) Apportez cette grille et remplissez-la judicieusement .
- 4) N'hésitez pas à poser des questions supplémentaires qui pourraient vous éclairer davantage .
- 5) Notez ces questions et réponses dans la section « commentaires » de la grille .
- 6) N'oubliez surtout pas de remercier l'employeur et les secrétaires à la fin de l'entretien .

### ***Grille d'exploration***

Nom du stagiaire : .....

Information sur l'entreprise :

Nom de l'entreprise : .....

Adresse : ..... téléphone :.....

Type d'entreprise :  Petite       Moyenne       Grande

Secteur d'activité :.....

Nombre d'années d'existence de l'entreprise :.....

Nombre d'employés en secrétariat :.....

Nom de l'employeur :.....

***Exploration du métier de secrétaire :***

- 1) Quelles sont les compétences (formation, expériences, etc..) requises pour occuper un poste de secrétaire dans cette entreprise . ?
- 2) Quelles habiletés constituent des atouts supplémentaires pour exercer des fonctions de secrétaire dans cette entreprise ?
- 3) Quelles qualités personnelles l'employeur recherche t-il chez ses secrétaires ?
- 4) Quelles tâches le personnel de secrétariat de cette entreprise accomplit-il le plus fréquemment ?
- 5) Quelles matériels de bureau le personnel de secrétariat utilise t-il pour accomplir ses tâches ?
- 6) Quel est l'horaire de travail des secrétaires ?
- 7) Quel est le salaire moyen d'une secrétaire ? expliquez la variation .
- 8) L'employeur et les secrétaires vous ont-ils bien accueilli ? expliquez .
- 9) Décrivez l'ambiance du travail dans cette entreprise ?
- 10) Quels seraient les avantages et les inconvénients de travailler dans cette entreprise ?

**Commentaires :**.....  
 .....

## EVALUATION DES ACQUIS ELEMENTS DE REPOSE

### TP 1 :

	<b>Vrai</b>	<b>faux</b>
1) L'émetteur est nécessairement une personne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2) le récepteur et le destinataire est la même personne.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ²
3) Je dois considérer le niveau culturel de mon interlocuteur et ses valeurs de référence .	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) le message doit nécessairement avoir un support écrit ou oral.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5) l'empathie est le sentiment que nous inspire quelqu'un de sympathique.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6) Je retiens 50% de ce que j'entends.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) l'Ecoute est un acte de volonté	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### TP 2 :

**1) Quels éléments retiendrez-vous pour tenter d'identifier le cadre de référence de votre interlocuteur ?**

Formation, profession, milieu social ; tranche d'age , situation de famille.

**2) Quelles sont les trois conditions essentielles préalables à toute écoute ?**

- a. vouloir être disponible
- b. vouloir être présent
- c. vouloir concentrer son attention

**3) citez trois types de reformulations.**

Reflét, inversée, déductive, appui , biaisée...

**4) est-il juste pour vous que « l'habit ne fait pas le moine » ?**

Il ne le fait plus... mais avoir une tenue correcte est une marque de respect vis-à-vis de son interlocuteur . La tenue que l'on adopte est aussi le reflét de son attitude vis-à-vis du



groupe social auquel on appartient. Une certaine conformité témoigne de son insertion dans un groupe socioprofessionnel.

**5) Citer au moins cinq éléments susceptibles de parasiter votre communication ?**

Visite de collègues, inconfort, désordre ambiant, fatigue, résistance aux changements, débit verbal trop rapide de l'interlocuteur...

**TP 3 :**

<b>A quel type appartient chacune des de ces questions ?</b>	<b>Votre réponse</b>
1) Comment pensez-vous financer cette construction ?	<b>ouverte</b>
2) Aimez-vous le sport ?	<b>fermée</b>
3) Pratiquez-vous un sport ?	<b>fermée</b>
4) en quoi votre tarification vous paraît-elle élevée ?	<b>relais</b>
5) Que pensez-vous de la présentation d'une secrétaire ?	<b>ouverte</b>
6) a votre avis, pourquoi les gens n'utilisent pas la machine à écrire que l'ordinateur ?	<b>ouverte</b>
7) Vous me disiez tout à l'heure avoir envoyé il y a longtemps votre facture, qu'entendez-vous par longtemps ?	<b>relais</b>
8) Pourquoi souhaitez-vous changer de fournisseur ?	<b>ouverte</b>
9) Vous ne pensez pas changer votre voiture cette année ?	<b>interro-négative</b>
10) Vous préférez acquérir Une maison ou un appartement ?	<b>alternative</b>



## **EVALUATION FE FIN DE MODULE**

- 1) Le stagiaire est appelé à identifier et distinguer les qualités intellectuelles, morales et physique d'une bonne secrétaire .
- 2) A partir des mises en situation pratique, le stagiaire doit être capable de mettre en pratique ces qualités face aux différents publics de l'entreprise ..
- 3) Le stagiaire doit être capable d'identifier les composants du poste de travail ainsi que leur rôles .

**REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.**

<i>Ouvrage</i>	<i>Auteur</i>	<i>Edition</i>
<i>Le guide de la secrétaire de A à Z</i>	<i>Dorothée BAZIN Anne BROILLIARD</i>	<i>DUNOD</i>
<i>Formation à l'expression écrite &amp; orale</i>	<i>Jacques LAVERRIERE Monique SANTUCCI Renée SIMONET</i>	<i>Editions d'organisations</i>
<i>La communication avec le client</i>	<i>CFPB</i>	<i>GPBM</i>
<i>La communication interne et externe</i>	<i>F. COURBARIEN C. JANET</i>	<i>FOUCHER</i>