

OPTION : AUXILIAIRE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

Précisions complémentaires au programme 241/2004/249

Le programme est téléchargeable sur le site suivant:

www.wallonie-bruxelles-enseignement.be/progr/241-2004-249.pdf

Cours de Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat (TAO)

Le programme comprend les modules suivants:

TAOS1 : Classement des documents et des sources d'information	72
TAOS2 : Reproduction des documents et gestion du courrier	76
TAOS3 : Notions de communication	82
TAOS4 : La communication et l'accueil en face à face	85
TAOS5 : La communication et le téléphone	89
TAOS6 : Participation à l'organisation d'un événement	99

Mise en situation lors de l'examen oral

Vous serez à l'accueil d'un magasin d'électroménager.

Vous devrez réagir en professionnel face :

- à des situations d'accueil en face à face ou au téléphone,
- à des situations d'organisation concrète d'un événement proposé,
- à la gestion des documents commerciaux et au classement du courrier.

Une tenue vestimentaire adéquate est souhaitée.

Cours de techniques commerciales

Vous serez interrogés **par écrit** sur les matières suivantes du programme:

- Les documents commerciaux 114
L'activité économique - l'entreprise commerciale - le contrat de vente - les opérations d'achat - les opérations de vente - les opérations financières
- L'environnement professionnel 136
L'ONSS - le contrat de travail - les syndicats - les juridictions
- La pratique professionnelle 141
La comptabilité simplifiée sur papier (TVA-livres comptables)

Cours de dactylographie-bureautique

Précisions complémentaires au programme 241/2004/249 (de la page 8 à 66)

Outre les contenus définis dans le programme, l'épreuve tiendra compte du respect des normes et des règles d'édition, grammaticales et orthographiques, à travers les logiciels de MS Office¹:

- 1 traitement de Texte,
- 2 navigateur internet et courrier électronique,
- 3 tableur,
- 4 présentation assistée par ordinateur.

Vos connaissances de ces logiciels seront testées durant une journée de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

Lors de l'examen, il est interdit de consulter des sources personnelles ou autres, sur internet ou ailleurs, sous peine d'exclusion. Seule la consultation du site de l'entreprise à la base du thème de l'examen est autorisée.

Les règles courantes d'orthographe et de grammaire ainsi que les opérations arithmétiques de base doivent être connues du candidat, sans recours à un support externe.

Les images utilisées seront choisies, de préférence, avec un droit d'usage « Réutilisation et modification autorisées ».

¹ Attention, le candidat doit être capable d'effectuer les exercices en MS Office 2013.

Traitement de texte (Ms Word)

- Dactylographier un document (texte ou lettre) et le mettre en page à l'aide des fonctions du logiciel de traitement de texte.
- Réaliser la mise en page d'un document contenant des signes de correction courants, des annotations ou autres consignes de modification.
- Hiérarchiser la présentation des titres et sous-titres dans un texte long. Insérer :
 - en-tête, pied de page,
 - pagination,
 - table des matières.
- À l'aide d'une banque de paragraphes-types fournie, rédiger une lettre commerciale et la mettre en page.
- Déterminer l'objet, les références, les annexes éventuelles d'une lettre commerciale. Réaliser la mise en page selon les dispositions:
 - bloc à la marge,
 - bloc à la date, style américain,
 - bloc à la date, style français.
- Insérer des champs de fusion dans le document principal (lettre-type) et effectuer un publipostage de lettres ou étiquettes à partir d'un fichier Excel en paramétrant les options de la fusion et en introduisant une ou plusieurs conditions. Distinguer « lettre-type » et « mailing », « Aperçu des résultats » et « Fusionner ».
- Corriger les fautes d'orthographe, l'emploi des majuscules, la représentation des nombres, dates, symboles et abréviations courantes; rétablir la ponctuation et les règles d'espacement appropriées.
- Déterminer et présenter des énumérations courtes ou longues, selon les normes et règles d'édition.
- Insérer des images pertinentes par rapport au contenu du texte et paramétrer le format (taille, position, habillage...).
- Insérer et mettre en forme un tableau en exploitant les différents outils: styles, bordures, insertion et suppression de lignes et colonnes, fusion de cellules, alignement...

Navigateur Internet

À l'aide de consignes, rechercher des informations sur internet:

- extraire les informations par un copier-coller,
- les mettre en forme en rétablissant les normes d'édition si nécessaire.

Courriel

- Distinguer les différentes rubriques des destinataires et encoder les adresses sans faute.
- Mentionner un objet pertinent au courriel.
- Rédiger un message simple sans faute d'orthographe, en respectant les règles de la « nétiquette » et le caractère professionnel du courriel.
- Envoyer un courriel et un fichier joint; imprimer le courriel.
- Supprimer de l'ordinateur (si nécessaire) le compte de messagerie personnel.

Remarques: chaque candidat dispose d'une adresse mail fonctionnelle. Ne pas oublier de se munir de son mot de passe personnel pour se connecter.

Lorsqu'un mail est envoyé pour la première fois d'un ordinateur, par souci de sécurité, certaines messageries envoient un code de confirmation sur le Gsm de leur client.

Tableur (Ms Excel)

- À l'aide de consignes, compléter et calculer une facture ou tout type de documents courants en exploitant les outils du tableur (références relatives et absolues ...).
- Utiliser les formules de base (+, -, :, x) et les fonctions (somme, moyenne, si, max, min). Calculer des pourcentages et différents types de résultats. Afficher les formules.
- Sélectionner et paramétrer l'affichage des nombres selon les normes.
- Insérer et supprimer des lignes, colonnes, feuilles. Copier-coller des données d'une feuille à une autre. Renommer et/ou ajouter une feuille dans le classeur.
- Représenter graphiquement des données. Mettre en forme le graphique, le titre, les axes, le titre des axes, la légende, les étiquettes de données et les différents points de données.
- Insérer un en-tête et un pied de page.

Présentation assistée par ordinateur (Ms Powerpoint)

- Définir une charte graphique pour tout le diaporama en respectant les principes en matière de communication par visuels (polices, contraste, couleurs, mots clés...).
- Réaliser la mise en page de plusieurs diapositives reprenant différents contenus. Aucune faute d'orthographe ne sera acceptée.
- Insérer un en-tête et un pied de page dans le document à imprimer.
- Configurer "le type" de diaporama, les options, les transitions ainsi que les animations des diapositives (manuel, minuté ...). Paramétrer la taille des diapositives.