

Secteur : Gestion & commerce

Tronc commun

ASSISTANT ADMINISTRATIF

Métier et formation



REMERCIEMENTS

La DRIF / Le CDC Gestion Commerce remercie toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce guide de soutien.

Pour la supervision

Nom et prénom	Qualité	Direction
AGLAGALE MOHAMMED	Directeur CDC GC	DRIF

Pour la conception :

Nom et prénom	QUALITE	affectation
AMIZ AZIZA	Formateur	
BARGACH MAHA	Formateur	
EL FADILI HANANE	Formateur	
MASROUR MERIEM	Formateur	

Pour la validation :

Nom et prénom	Qualité	affectation
AMIZ AZIZA	Formateur animateur	DRIF
AMENSSAG ABDELLATIF	Formateur animateur	DRIF

N.B :

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRIF / CDC GESTION COMMERCE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration de ce manuel.

DRIF



OBJECTIF OPERATIONNEL

INTENTION POURSUIVIE

Pour démontrer sa compétence le stagiaire doit se situer au regard du métier et de la démarche de formation selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

PRECISIONS

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- Travail effectué à partir :
 - de directives fournies par le formateur ;
 - de visite(s) ;
 - d'études de cas relatives à la législation.
- Travail effectué à l'aide :
 - de documents pertinents (annuaire des entreprises, guides d'accompagnement, réglementation, normes du travail).

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des informations économiques, financières, juridiques et comptables.
- Repérage pertinent des renseignements.
- Exactitude de l'interprétation des informations.
- Utilisation judicieuse des documents de référence relatifs aux lois du travail.
- Reconnaissance des droits et des responsabilités des personnes dans les relations employeur - employé et client - fournisseur.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Constituer des groupes de travail.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les stagiaires et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les stagiaires à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux stagiaires d'avoir une vue juste du métier.
- Initier les stagiaires à l'autoformation - formation synchrone et asynchrone
- Organiser des visites d'entreprises représentatives des principaux milieux de travail.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente.
- Montrer comment rechercher les informations sur internet.
- Fournir aux stagiaires les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des rencontres avec un ou des responsables d'entreprise.



OBJECTIF OPÉRATIONNEL

(Suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la gestion et du commerce	▪ Pertinence des informations recueillies.
B. S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.	▪ Exactitude des informations recueillies.
C. Présenter des données lors d'une rencontre de groupe.	▪ Présentation appropriée des données.
D. Déterminer des habiletés, aptitudes et connaissances pour pratiquer le métier.	▪ Détermination pertinente des habiletés, aptitudes et connaissances.
E. S'informer sur le programme de formation.	▪ Informations précises par rapport au programme et au modes de formation (présentielle et- ou à distance).
F. Confirmer son orientation professionnelle	▪ Pertinence des raisons quant à la décision de ou de ne pas poursuivre la formation. ▪ Confirmation du choix de la filière.



TP1 :

Objectifs ciblés : Présentation, échange pour briser la glace

Durée estimée : 15 min

Déroulement du TP1 : Travail de groupe

Matériel : **une balle**

Disposition de salle idéale : en cercle

Les règles du jeu

Les participants s'engagent à écouter la personne qui détient la balle sans l'interrompre et sans le propos a été mal entendu ou compris, pour que le porteur de la balle parle plus fort ou reformule pas encore eue. Il faut parler brièvement afin que chacun ait l'opportunité de s'exprimer.

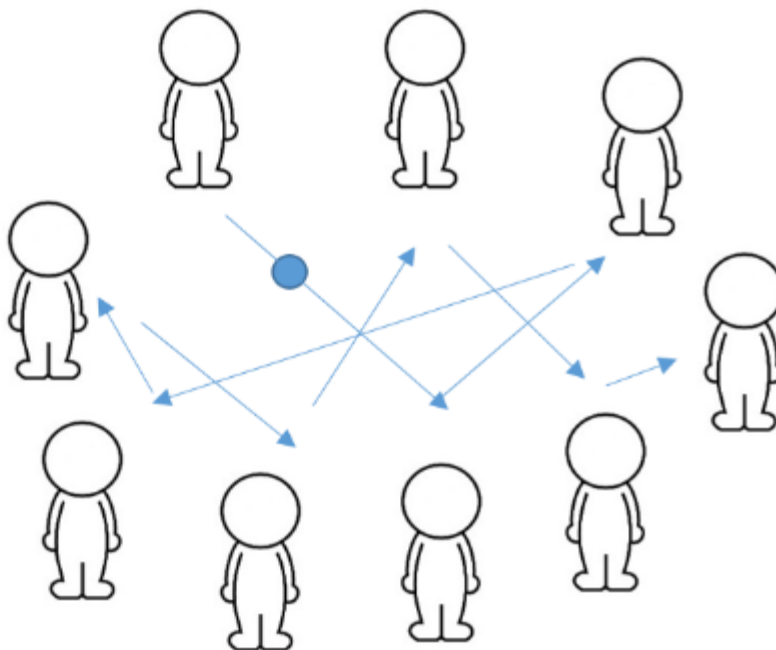
Le rôle de l'animateur

- Il doit être neutre,
- Il gère le temps, est le seul à pouvoir couper la parole des participants et s'assure que la b
- Peu importe le scénario, il indique que la balle ne doit pas être conservée plus d'un certain
- Il est responsable de la distribution de la parole, du rappel des règles du jeu et de la relanc
- Il peut donner des exemples pour lancer les phases de jeu.

Enoncé :



Animateur



- Nom.....
- Prénom.....
- Humeur du moment.....
- Option : âge, ville, formation, un qualificatif lié à la première lettre de leur prénom.....

.....
 groupe, qui à son tour se présente. Le projet n'est pas abordé à cette étape, uniquement l'individu s'assure que chacun a eu la balle et interrompt une présentation trop longue.

Temps estimatif : six minutes avec neuf participants.

TP2 :

- A . S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la gestion et du commerce
- B- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi

Objectifs ciblés : connaître la réalité du métier

Durée estimée : 30 min

Déroulement du TP2 : Travail de groupe



- Ponctualité, Rigueur
- Dynamisme, bon humeur
- Parfaite élocution en Français ; à l'écrit comme à l'oral
- Sens de négociation, conviction et travail en équipe
- Goût du challenge.

Critères de l'annonce pour le poste : Consultant Commercial en Prospection Téléphonique

Métier :	Commercial, vente Métiers des services
Secteur d'activité :	Centres d'appel, hotline, call center Marketing, communication, médias
Type de contrat :	CDI
Région :	Rabat
Ville :	Rabat
Niveau d'expérience :	Débutant < 2 ans
Niveau d'études :	Bac+4
Langues exigées :	Français > Courant
Nombre de poste(s) :	5

Annonce 2

Poste proposé : Commercial (H/F) - Rabat

Nous recrutons pour notre propre compte des **Commerciales sédentaires** avec une expérience obligatoire en Call Centers,

- Gestion de portefeuille clients ;
- Prospection par téléphone et ouverture de comptes clients ;
- Rédaction des contrats RH, des devis, des factures ainsi que des propositions commerciales ;
- Fidélisation et analyse des besoins des clients ;
- Suivi et le règlement des réclamations des clients ;
- Accompagnement des clients à travers une action de conseil.

Profil recherché pour le poste : Commercial (H/F) - Rabat

- Avoir un diplôme de Bac+2 ou plus;
- Avoir une expérience obligatoire en Call centers;
- Avoir l'esprit de persuasion et de négociation;
- Avoir l'esprit d'équipe.

Critères de l'annonce pour le poste : Commercial (H/F) – Rabat

Métier :	Commercial, vente
Secteur d'activité :	Intérim, recrutement
Type de contrat :	CDI
Région :	Rabat
Ville :	Rabat
Niveau d'expérience :	Expérience entre 2 ans et 5 ans
Niveau d'études :	Bac+2
Langues exigées :	Français > Courant
Nombre de poste(s) :	5



Annonce 3

Poste proposé : Commercial Expert - Secteur d'Énergie BtoB - RABAT

Marketing Call Center recrute des **Commerciaux en BtoB en Émission d'Appels**.

Activité : ÉNERGIE

Dans le cadre du développement de nos forces de vente, nous recrutons des talents commerciaux au tempérament accrocheur s'épanouissant dans

Vos missions:

- Développer, gérer et fidéliser un portefeuille varié de clients BtoB.
- Établir les devis et propositions commerciales jusqu'à la conclusion de la vente.

Profil recherché pour le poste : Commercial Expert - Secteur d'Énergie BtoB - RABAT

Nous avons besoin d'un(e) **Commercial / Commerciale** :

- Qui a une bonne maturité commerciale.
- Qui a de l'aventure, Qui a le sourire en toutes circonstances.
- Mettez toutes vos plus belles qualités au service de notre développement et faites-vous plaisir avec un job enrichissant et passionnant.

Critères de l'annonce pour le poste : Commercial Expert - Secteur d'Énergie BtoB – RABAT

Métier :	Commercial, vente Métiers des services
Secteur d'activité :	Centres d'appel, hotline, call center
Type de contrat :	CDI
Région :	Rabat
Ville :	Rabat
Niveau d'expérience :	Débutant < 2 ans
Niveau d'études :	Bac
Langues exigées :	Français Courant
Nombre de poste(s) :	5

TP 3

A - S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la gestion et du commerce



B.-S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.

Objectifs ciblés : connaître la réalité du métier

Durée estimée : 30 min

Déroulement du TP5 : Travail de groupe

Énoncé :

A partir de l'analyse des annonces d'offres d'emploi suivantes

Annonce 1

Poste proposé : **COMPTABLE / RH**

Nous sommes à la recherche d'un **Comptable** sur la ville d'**El Jadida**,

Missions :

- Gérer les relations avec les clients.
- Contrôler les opérations comptables.
- Traiter les factures.
- Réaliser la paie et les déclarations sociales.

Profil recherché pour le poste : **COMPTABLE / RH**

- De formation **Bac+2** en gestion.

- **2 ans d'expérience au minimum.**

Critères de l'annonce pour le poste : **COMPTABLE / RH**

Métier :	Gestion, comptabilité, finance
Secteur d'activité :	Conseil, audit, comptabilité
Type de contrat :	CDI
Région :	Casablanca
Ville :	El Jadida
Niveau d'expérience :	Expérience entre 2 ans et 5 ans
Niveau d'études :	Bac+2
Langues exigées :	Français › Courant
Nombre de poste(s) :	1

Annonce2

Poste proposé : **Comptable en Intérim - El Jadida**

Nous cherchons un **Comptable en Intérim** dans le cadre de l'intérim pour le compte de notre client opérant dans la grande

Profil recherché pour le poste : **Comptable en Intérim - El Jadida**

- De formation comptable **Bac + 2 en comptabilité**



- Avec 3 ans d'expérience en tant que comptable.

Critères de l'annonce pour le poste : Comptable en Intérim - El Jadida

Métier :	Gestion, comptabilité, finance
Secteur d'activité :	Industrie, production, fabrication, autres Services autres
Type de contrat :	Intérim
Région :	Casablanca
Niveau d'expérience :	Expérience entre 2 ans et 5 ans
Niveau d'études :	Bac+2
Langues exigées :	Français> Courant

<https://www.emploi.ma/emploi-comptable>

TAF

1° Quelles sont les principales missions d'un comptable ?

.....
.....
.....

2° Quels sont les secteurs d'activité qui offrent plus d'opportunités aux comptables ?

.....
.....
.....

3° Repérez les éléments clés les plus recherchés chez un comptable

.....
.....
.....

TP 4:

D Déterminer des habiletés, aptitudes et connaissances pour pratiquer le métier.



Objectif ciblé : Découvrir ses atouts, ses savoirs faire et ses compétences.

En utilisant les verbes d'action suivants

J'ai :

Préparé	coordonné	Organisé	Supervisé
dirigé	équipé	observé	vendu
appris	analysé	traité	négocié
amélioré	élaboré	développé	surveillé
traité	créé	mis en place	conçu
complété	enquête	géré	contrôlé
maintenu	réparé	conduit	

TAF :

1° Utiliser un nombre important de verbes d'action pour décrire tous vos atouts et savoirs faire

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2° Votre inventaire est établi, qu'en pensez-vous ?

	Oui	Non	Pas tout à fait
1.La liste de mes savoir-faire et de mes qualités est plus longue que prévu			
2.Cet inventaire me fait penser à			



des emplois précis pour lesquels je pourrais être candidat.			
3. Je suis en mesure de rédiger un CV et des lettres de candidatures argumentées.			
4. Avec cet inventaire, je me sens mieux armé pour Obtenir un entretien.			

TP5

D . Déterminer des habiletés, aptitudes et connaissances pour pratiquer le métier.

Quiz sur les atouts et qualités

Cocher la Bonne Réponse

1.AVOIR DE L'INITIATIVE	a. saisir une occasion de développement d'affaires que personne d'autre n'a discernée
	b. s'assurer que l'interlocuteur a réellement bien compris le message
	c. trouver une solution rapide au problème de quelqu'un d'autre



2. Volonté d'apprendre	a. fournir des renseignements ou relever des problèmes potentiels même sans être directement concerné par la situation
	b. chercher à savoir comment une méthode doit être appliquée et pourquoi elle doit l'être de cette façon
	c. déléguer en faisant preuve de jugement
3. AVOIR LE SENS DES RESPONSABILITÉS	a. poser des questions aux clients de manière à mieux saisir leurs besoins
	b. être disposé à travailler dans un milieu dynamique et changeant
	c. prendre à cœur le fait que tout travail demandé soit fait dans les délais et les objectifs établis

4. Avoir une Capacité d'adaptation	a. effectuer un suivi pour s'assurer que les engagements pris envers le client ont été tenus
	b. Avoir l'esprit ouvert à des façons nouvelles ou différentes de penser et de travailler
	c. poser des questions aux clients de manière à mieux saisir leurs besoins

5. Esprit d'équipe et coopération	a. Rejeter les idées ou les méthodes nouvelles
	b. gérer les priorités et faire un plan de travail pour respecter les engagements
	c. faire appel aux habiletés, aux idées et aux points de vue des autres membres de l'équipe

TP 6



E-S'informer sur le programme de formation.

Objectifs ciblés : connaître le programme de formation

Durée estimée : 30 min

Déroulement du TP7 : Travail de groupe

Enoncé :

1-Donner les noms de quatre modules dans votre programme de formation

.....
.....
.....
.....

2-Que signifie formation alterné, formation résidentielle ?

.....
.....
.....
.....

3- donner au minimum trois modules de formation de votre filière.

.....
.....
.....

4-Quelle est la différence entre un examen de passage et examen fin de formation?

.....
.....
.....
.....



.....

5-Quelle est la sanction attribuée aux fraudes aux examens ?

.....
.....
.....
.....

6-Expliquez les termes ci-dessous :

EFM :

.....
.....

Contrôle continu :

.....
.....

OFPPT :

.....
.....
.....

CGCP :

.....
.....
.....

7-Quel est l'objectif du stage de fin de formation pour le TSGE

.....



.....

.....

.....

.....

.....

TP8

F-Confirmer son orientation professionnelle

Durée estimée : 45 min

Déroulement du TP1 : Travail de groupe

Enoncé :

1. Pourquoi on dit qu'un TSGE est un profil polyvalent

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. pourquoi vous avez choisi cette orientation? Justifiez vos réponses par des faits économiques, sociales ou politiques.

.....



.....

.....

.....

.....

.....

3. Décrire en quelques lignes les perspectives d'un gestionnaire d'entreprise ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

EFM
Traiter les 10 questions suivantes :

1) Présenter votre établissement en termes de filières, niveaux et diplômes (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



1) Votre formation est sanctionnée par un certain nombre d'évaluations, présenter Les (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) Définir la comptabilité (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) Définir l'entreprise (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



4) Rappeler la signification des abréviations suivantes : O.F.P.P.T, C.G.C.P, C.A.D, T.V.A. (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5) Quelles sont les principales taches d'un comptable au sein d'une entreprise (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6) Quel est le rôle du C.G.C.P (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....



7) Rappeler le rôle de l'O.F.P.P.T dans l'économie nationale (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8) Expliquer le système de passerelle au sein des E.F.P (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9) Présenter l'utilité de la comptabilité pour l'entreprise et pour l'Etat (4pts)

.....

.....

.....

.....



.....

.....