

# Techniques d'accueil et d'organisation du secrétariat (TAOS)

Elle contiendra une mise en situation incluant les thèmes suivants:

- la **réalisation d'un exercice de classement** (alphabétique, alphanumérique, idéologique, géographique, décimal...) en conformité avec la norme belge;
- la **gestion des appels téléphoniques**;
- la **composition d'un organigramme**;
- le **traitement du courrier**.

Elle nécessite la maîtrise des fonctions adaptées au traitement informatique de ces thèmes, à savoir:

- l'utilisation d'une **base de données déjà construite**,
- l'utilisation des **fonctions Word** permettant:
  - d'utiliser un formulaire-type,
  - de composer un organigramme,
  - d'encoder des informations dans un tableau.

## Compétences sollicitées

---

### *Fonction 10: Classer*

10.1.1 Comprendre le fonctionnement et utiliser les systèmes courants de classement : alphabétique, numérique, alphanumérique, chronologique, idéologique, géographique, décimal.

### *Fonction 02: Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants*

2.1.1 S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication. Par exemple:

- commander des biens ou des services, réserver, prendre rendez-vous, annuler, demander des renseignements,
- laisser un message sur répondeur.

### *Fonction 03: Trier et vérifier les documents internes et externes*

3.1.2. Etablir l'organigramme de la société (du service) en spécifiant le rôle et la compétence de chaque département, le rapport des départements entre eux, les noms des personnes responsables.

3.2.1 Comprendre et appliquer les procédures relatives à la réception du courrier.

3.4.1 Vérifier que les pièces jointes mentionnées figurent dans un envoi et signaler les erreurs éventuelles à un responsable de service.

### *Fonction 04: Expédier*

4.2.1 Comprendre et appliquer les procédures relatives à l'expédition du courrier

### *Fonction 08: Planifier, organiser*

8.1.6 Concevoir et utiliser des formulaires

### *Fonction 09: Rédiger*

9.1.2 Synthétiser une communication orale (propos échangés au téléphone) sous forme de mémo.

(**Référence:** *Compétences du profil de formation "technicien de bureau"*)

## Consignes et conditions matérielles

---

- Vous disposez de **100 minutes** maximum.
- Vous travaillez en autonomie totale.
- Vous utilisez le matériel mis à votre disposition à votre convenance.