

Assistants de Bureau

EC Aimée-Stitelmann
Genève

Démarche

Constat :

- PF, Ordonnance
- Public cible

- Formation en soi
- Validation d'acquis

-> Nécessité d'un enseignement différent

Comment ?

- Enseignement interdisciplinaire :
-> FR/TCO, ICA et E&S
- Enseignement spiralaire
- Enseignement modulaire

- Enseignement EP et anglais (2^{ème})

Les modules (6 compétences clef)

- Contact avec la clientèle
- Élaboration de documents
- Activités dans le cadre de processus de travail
- Planification des délais
- Utilisation des équipements de bureau
- Traitement des informations
- Connaissances du contexte économique et social
- Maîtrise de la langue et communication

Modules - structure

- 1^{ère} année : 12 modules
2 domaines d'étude
1 $\frac{1}{2}$ jour / semaine
- 2^{ème} année : 3 modules
3 domaines d'étude
1 journée / semaine

Exemple :

Modules 1 / 2 / 3 de 1^{ière}

Durée : 9 semaines de 1.5 jours

Titres : Contact avec la clientèle I
Utilisation des équipement de bureau I
Activités dans le cadre des processus de travail I

Modules en 1^{ère} :

- Lancement : mise en situation
- Travail par domaine d'étude ou interdisciplinaire
- Clôture : mise en situation finale et évaluation du module

Modules en 2^{ème} :

- Lancement : situation emblématique
- Apports théoriques par domaine d'étude en vue de la résolution du problème soumis
- Clôture : évaluation de la production des élèves

MODULE 1. Contact avec la clientèle : Présenter accueillir

Semaine 1	Semaine 2 31 au 4 septembre	Semaine 3 7 au 11 septembre	Semaine 4 14 au 18 septembre	Semaine 5 21 au 25 septembre
-----------	--------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

S E M A I N E D' A N C R A G E	FR	1) Debriefing autour de la scène (sem1) 2) Listing des remarques 3) Les cultures Mise en évidence des aspects de la communication par des situations de salutations 4) Mise en évidence d'une distinction entre le verbal et le non verbal 5) visionnement de scènes du « KID » 6) Relever les points qui interviennent dans le langage non verbal 7) <i>Mise en place d'un document sur les différences culturelles</i>	FR	(Tests sur les compétences lectorales = hors module) - Questionnaire sur la vision des apprentis de l'accueil en entreprise (En devoirs)	FR	(Test lectoral II) 1) Mise en commun des devoirs 2) exercices sur l'accueil : p.2-4-5-6 + accueil en entreprise	FR	Langage Non verbal - Reprendre les notes du début : Création d'un schéma récapitulatif sur l'accueil
- Scène de présentation des 3 ens. - photolangage : mise en situation travail de groupe et prise de parole + se présenter + présenter			TCO	Présentations croisées	TCO	3) Mise en pratique de situations d'accueil en milieux différenciés (entreprise, restaurant, domicile)	TCO	- Repérage, à partir d'improvisations et de documents, des éléments du non-verbal (posture, gestes mimiques...) - Exercices sur les bonnes postures (non verbal) dans l'accueil et la présentation

Questions ?

Remarques !

Démarches ?