



PFRC

Formation de la Relation Clients

Scénario PFRC

Assistant administratif dans un organisme de formation

Wafaa SAASSAA – Académie de Créteil

Plan national de formation – 5 juin 2020

 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE	MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION	MINISTÈRE DE LA CULTURE	MINISTÈRE DES SPORTS
---	--	----------------------------	-------------------------

1

Le contexte professionnel : **PFRC**
Partenaire de la Formation
Relations Client

2

Une question qui s'impose, dans un
environnement professionnel qui se
digitalise

4

Environnement numérique et modalités pédagogiques

3

PFRC, une histoire, un processus métier,
...7 situations professionnelles et des usages
du numérique

5

Focus sur la situation 5 : **Participation à l'e-**
recrutement

6





LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

PFRC : PARTENAIRE DE LA FORMATION RELATION CLIENT

ORGANISME DE FORMATION

PME – SASU

Offre de formation à la carte et sur mesure



PFRC

Formation de la Relation Clients

UN CONTEXTE DE TRAVAIL « PHYGITAL » : PHYSIQUE ET DIGITAL

- Formation en présentiel
- Formation à distance synchrone et asynchrone

UNE MARQUE EMPLOYEUR

- Des valeurs
- Des engagements RSE
- Une démarche qualité



Rôle de l'apprenant AGOrA :

Assistant Administratif



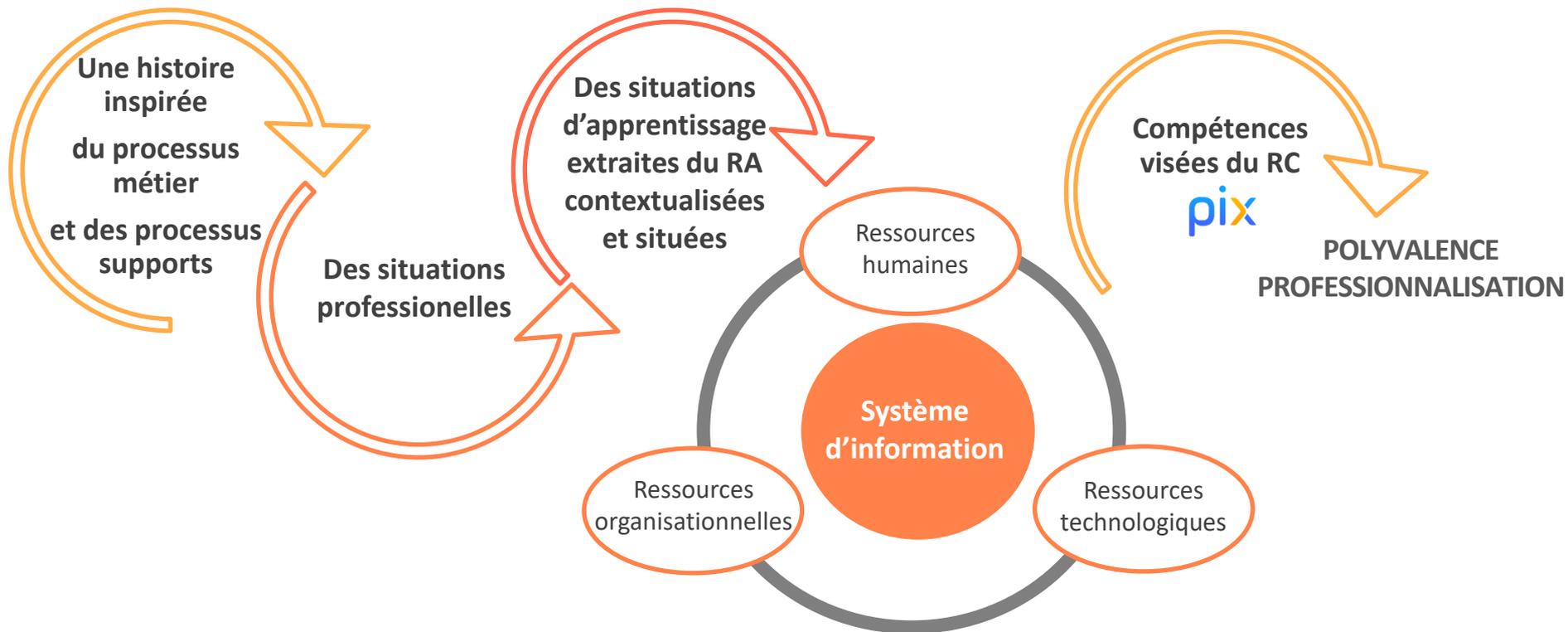
UNE QUESTION QUI S'IMPOSE,
DANS UN ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL QUI SE DIGITALISE



**Comment l'usage du numérique peut-il
être au service de la pédagogie, de la collaboration
et de la professionnalisation des apprenants ?**

PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



Blocs 1/2/3

Création de la base de données PGI de l'entreprise

1

Blocs 1/2

Organisation et mise en place d'une formation AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement)

3

Bloc 3

Participation à l'e-recrutement

5

Blocs 1/2/3

Communication sur la politique de protection des données suite à une cyberattaque

7

2

Bloc 2

Suivi de l'appel d'offres dans le cadre de la mise en place d'un site de l'e-commerce

4

Bloc 2

Aménagement d'une nouvelle salle de formation

6

Bloc 1

Participation à la gestion de la réputation web

Configuration PGI – Création des BDD

produits, clients, prospects,
prestataires, salariés.



Blocs 1/2/3

Création de la base
de données PGI de
l'entreprise

1

Blocs 1/2

Organisation et mise en place d'une
formation AFPR (Action de Formation
Préalable au Recrutement)

3

Bloc 3

Participation à
l'e-recrutement

5

Blocs 1/2/3

Communication sur la
politique de protection des
données suite à une
cyberattaque

7

2

Bloc 2

Suivi de l'appel d'offres dans le
cadre de la mise en place d'un
site de l'e-commerce

4

Bloc 2

Aménagement d'une
nouvelle salle de formation

6

Bloc 1

Participation à la gestion
de la réputation web

Configuration PGI

Blocs 1/2/3

Création de la base de données PGI de l'entreprise

1

Blocs 1/2

Organisation et mise en place d'une formation AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement)

3

Bloc 3

Participation à l'e-recrutement

5

Blocs 1/2/3

Communication sur la politique de protection des données suite à une cyberattaque

7

2

Bloc 2

Suivi de l'appel d'offres dans le cadre de la mise en place d'un site de l'e-commerce

4

Bloc 2

Aménagement d'une nouvelle salle de formation

6

Bloc 1

Participation à la gestion de la réputation web

Processus de production dans le cadre de l'e-commerce.

Processus de production & de Relation Client :

Cycle de vie documents commerciaux CRM,
Montage financier, Planification de RDV, Formation
à distance, Enquête satisfaction en ligne.

Configuration PGI

Blocs 1/2/3

Création de la base
de données PGI de
l'entreprise

1

Blocs 1/2

Organisation et mise en place d'une
formation AFPR (Action de Formation
Préalable au Recrutement)

3

Bloc 3

Participation à
l'e-recrutement

5

Blocs 1/2/3

Communication sur la
politique de protection des
données suite à une
cyberattaque

7

2

Bloc 2

Suivi de l'appel d'offres dans le
cadre de la mise en place d'un
site de l'e-commerce

4

Bloc 2

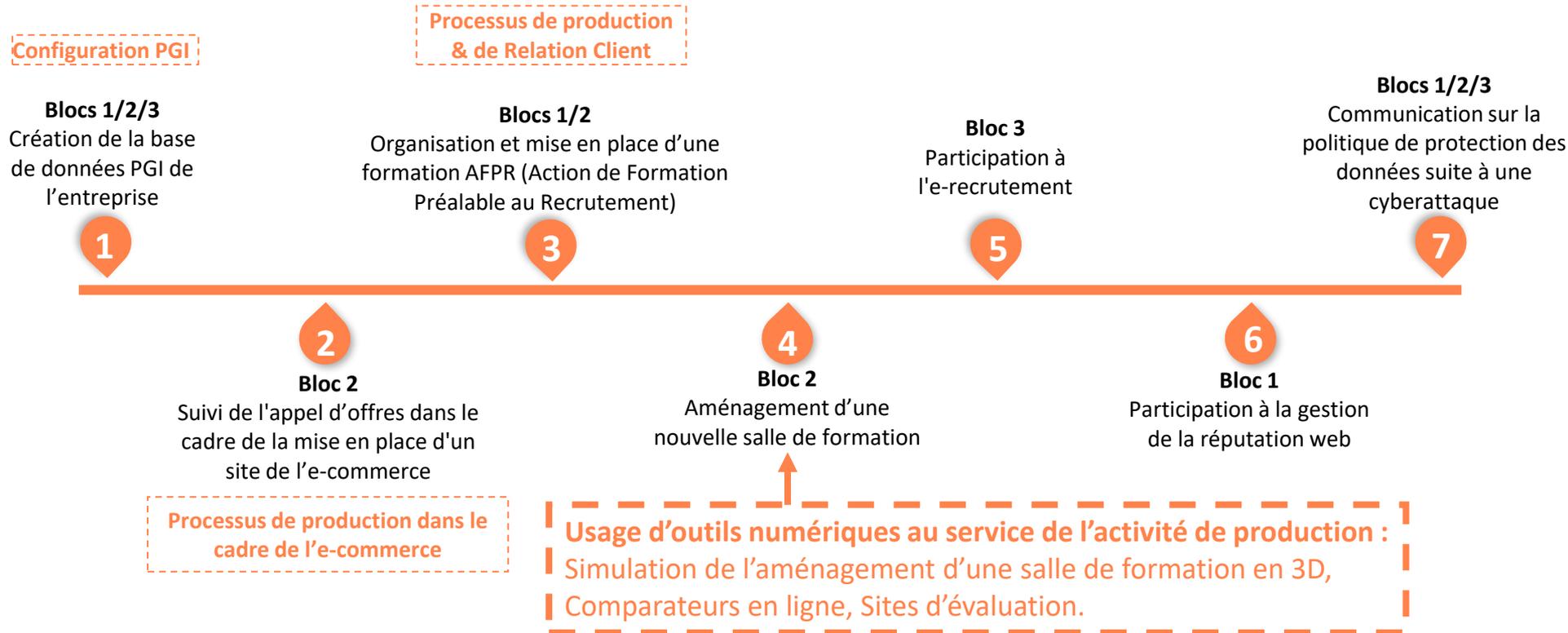
Aménagement d'une
nouvelle salle de formation

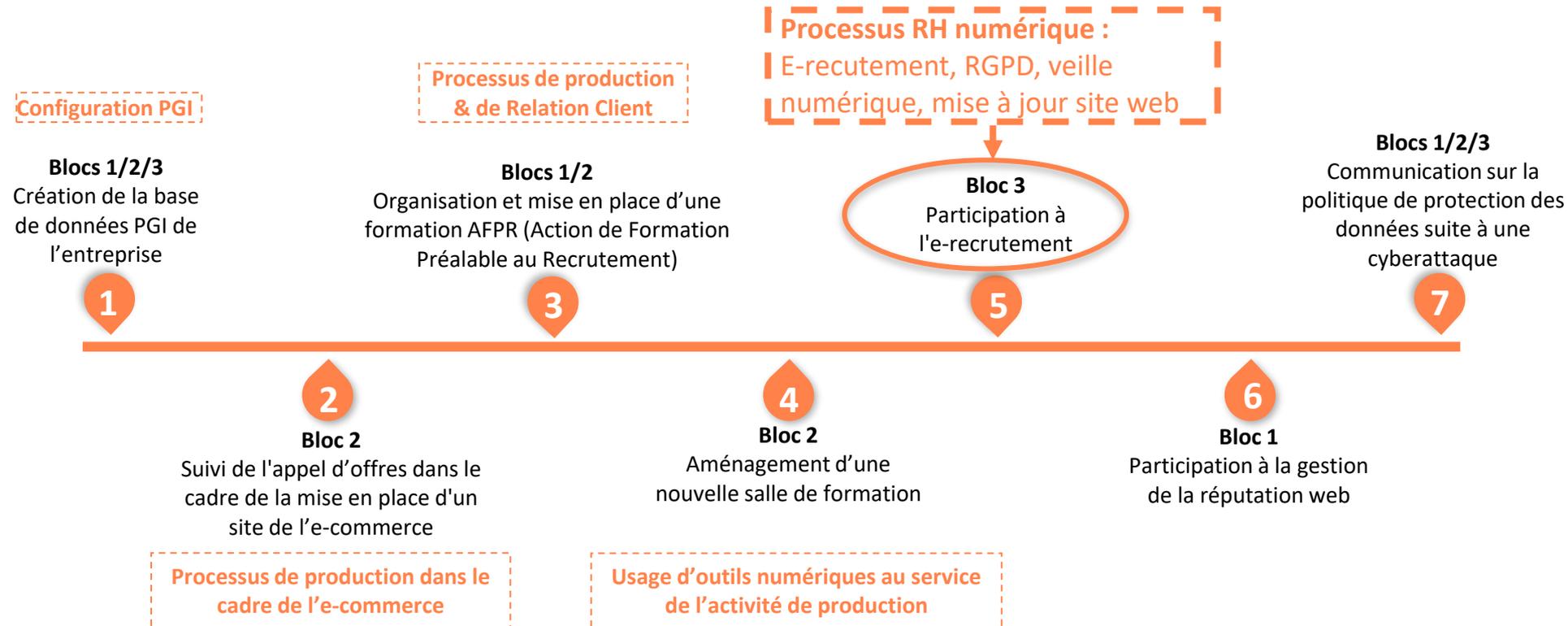
6

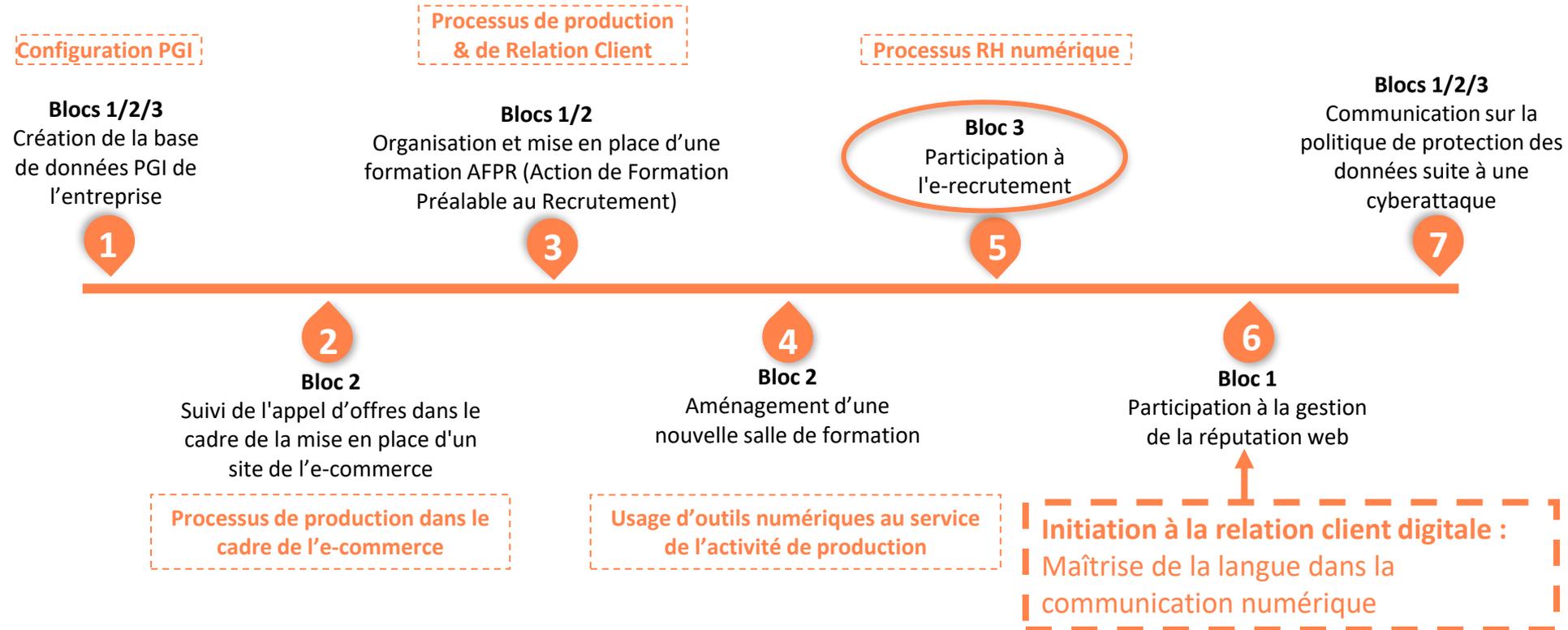
Bloc 1

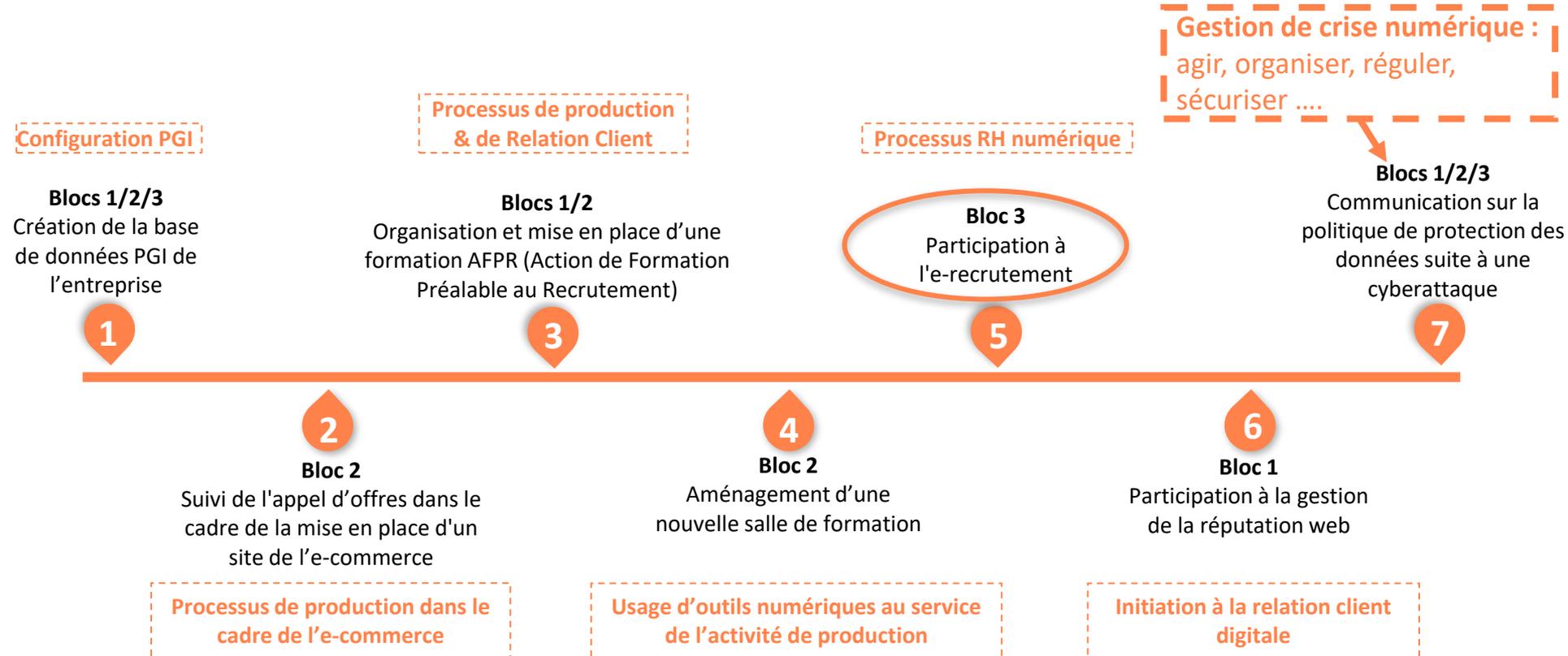
Participation à la gestion
de la réputation web

Processus de production dans le
cadre de l'e-commerce









Configuration PGI

Processus de production & de Relation Client

Processus RH numérique

Gestion de crise numérique

Blocs 1/2/3

Création de la base de données PGI de l'entreprise

1

Blocs 1/2

Organisation et mise en place d'une formation AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement)

3

Bloc 3

Participation à l'e-recrutement

5

Blocs 1/2/3

Communication sur la politique de protection des données suite à une cyberattaque

7

2

Bloc 2

Suivi de l'appel d'offres dans le cadre de la mise en place d'un site de l'e-commerce

Processus de production dans le cadre de l'e-commerce

4

Bloc 2

Aménagement d'une nouvelle salle de formation

Usage d'outils numériques au service de l'activité de production

6

Bloc 1

Participation à la gestion de la réputation web

Initiation à la relation client digitale

UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE POUR APPUYER LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



 netvibes
Dashboard Intelligence

 Doodle



 Wix



 YouTube



 Agenda

 Mur collaboratif

 Visio conference

 Pad

 Forum

 Messagerie

 Chat

 Blog

 Casier

 Poste-fichiers

 GED

 Application vie scolaire

 Espace documentaire

 Suite bureautique



ENT RÉGION FULL WEB



[Compte PFRC](#)



[Page PFRC](#)



PFRC
Formation de la Relation Clients

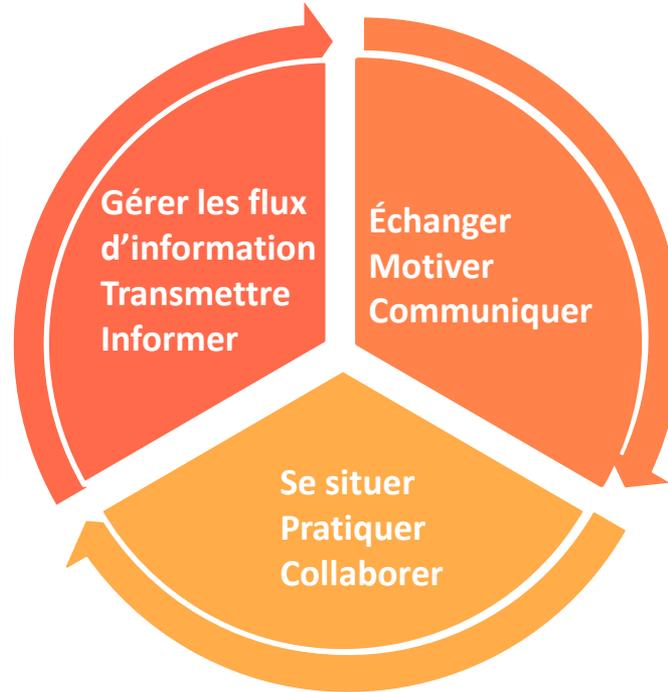
<https://pfrc-formation.wixsite.com/accueil>

PRÉSENCE EN LIGNE



CADRES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Classe inversée
- Apprentissage croisé
- Évaluation diagnostique
- Mise en place de procédures : sécurité des données, droits d'accès, ...
- Portfolio numérique personnel
- Présence en ligne PFRC support aux activités des élèves : chat, écritures articles, post réseaux sociaux, mise à jour site internet



- Règles du savoir-être professionnel
- Règles sociales
- Empathie
- Reformulation
- Interaction entre apprenants
- Evaluation entre pairs
- Entretien professionnel
- Progression spiralaire
- Pédagogie déductive
- Pédagogie active et de projet

- Fiche de poste et plan de travail selon le poste et la répartition du travail
- Simulation de réunion de travail
- Espace de travail partagé, outils collaboratifs, documents partagés
- Autoévaluation
- Construction de l'autonomie

FOCUS SUR LA SITUATION 5 : PARTICIPATION À L'E-RECRUTEMENT

Référentiel d'activités

■ 3.1. Suivi de la carrière du personnel

⇒ Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels

■ 3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation

⇒ Communication des informations sociales à destination des personnels

Tâches

Tâche 1 : Identifier les sources digitales de recrutement (sourcing)

Tâche 2 : Cartographier les flux de données à caractère personnel des candidats externes

Tâche 3 : Rédiger une note d'information RH

Tâche 4 : Mettre à jour la rubrique recrutement du site web de l'entreprise

Tâche 5 : Mettre en place des actions de veille RH

Référentiel de compétences

Bloc de compétences 3 : Administration du personnel

- Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel
- Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation
- Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel
- Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels

Compétences transversales

■ Compétences PIX

- 1.1 Mener une recherche et une veille d'information
- 1.2 Gérer des données
- 1.3 Traiter des données
- 2.1 Interagir
- 2.4 S'insérer dans le monde numérique
- 3.1 Développer des documents textuels
- 4.1 Sécuriser l'environnement numérique



■ Compétences transversales :

- Confiance en soi
- Autonomie
- dans le travail
- Coopération en équipe
- Prise d'initiatives
- Organisation de son travail
- Prise de parole en public
- Communication appropriée

FOCUS SUR LA SITUATION 5 : PARTICIPATION À L'E-RECRUTEMENT



- Des tâches administratives inscrites dans le **système d'information de l'organisation**
- Les compétences numériques Pix et transversales participent à la **construction de la polyvalence de l'apprenant**
- Les compétences sont articulées et alimentées par des **savoirs économiques, juridiques, de gestion et de communication**
- **Liens : Bloc 1 - Co-intervention – Economie-Droit**

Tâche 1

Identifier les sources
digitales
de recrutement
(**sourcing**)

Tâche 2

Cartographier les
flux de données à
caractère personnel
des candidats
externes

Tâche 3

Rédiger une note
d'information RH

Tâche 4

Mettre à jour la
rubrique
recrutement du site
Web de l'entreprise

Tâche 5

Mettre en place
des actions
de veille RH



Usages du numérique pour construire les compétences professionnelles

- Mur collaboratif
- Site internet
- Réseaux sociaux
- Abonnement à des newsletters
- Suivi de fils d'actualité
- Automatisation de recherche en ligne (Netvibes, google alerte, ...)
- Gestion d'un rubrique de site internet
- Portfolio numérique
- Carte mentale
- Documents composites
- Vidéos, images

ILLUSTRATION DE LA TÂCHE 4 - METTRE À JOUR LA RUBRIQUE RECRUTEMENT DU SITE WEB DE L'ENTREPRISE

Avant
la mise à jour



pfrc-formation.wixsite.com/accueil

PFRC
Formation de la Relation Clients

Scénario pédagogique - BCP AGOrA

PFRC Formations en présentiel Formations à distance Financements Membres Contact

Qui sommes nous ?
Organigramme
Equipe de formateurs
Nos certifications
Recrutement

Durée : 3 jours - 20 h

Durée : 2 jours - 14h

Durée : 2 jours - 14h

Durée : 2 jours - 14h

Nos offres d'emploi

Consultant-formateur
Zone géographique : dans toute la France
Télécharger

Commerciaux VRP
Zone géographique : dans toute la France
Télécharger

appelé

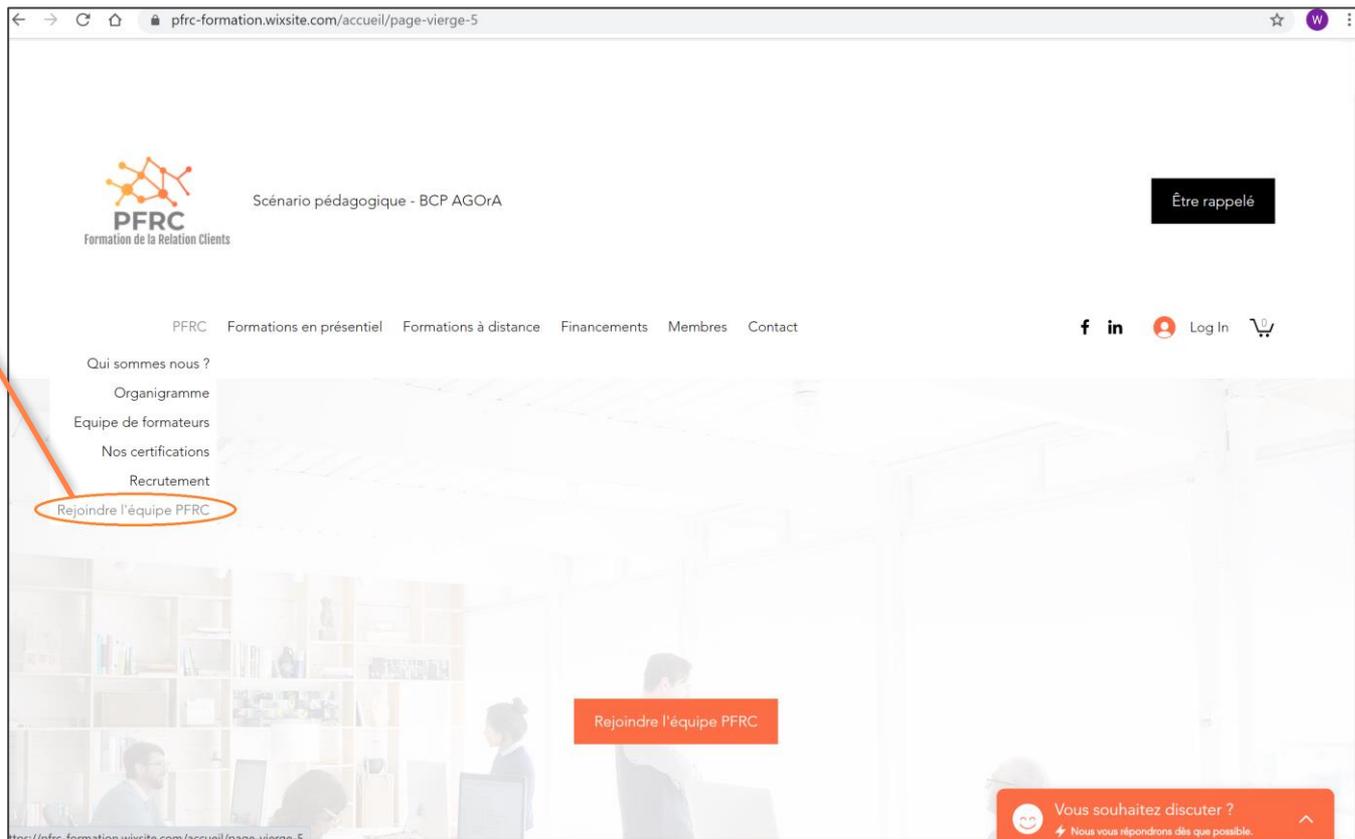
g In

ILLUSTRATION DE LA TÂCHE 4 - METTRE À JOUR LA RUBRIQUE RECRUTEMENT DU SITE WEB DE L'ENTREPRISE

Portfolio
Numérique
Personnel :

WIX

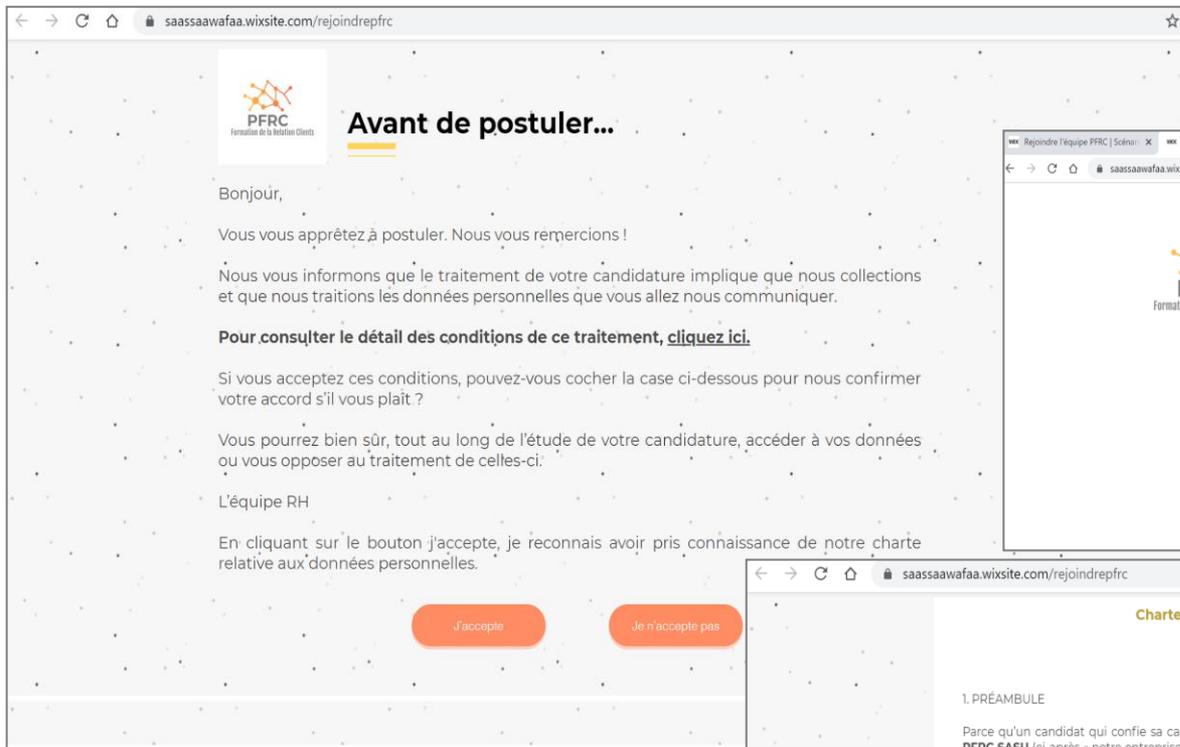
Bac à sable
et vitrine de
l'activité numérique
de l'apprenant



The screenshot shows a web browser window displaying the PFRC website. The URL in the address bar is <https://pfrc-formation.wixsite.com/accueil/page-vierge-5>. The page features the PFRC logo (Formation de la Relation Clients) and the title "Scénario pédagogique - BCP AGOrA". A navigation menu includes "PFRC", "Formations en présentiel", "Formations à distance", "Financements", "Membres", and "Contact". A sidebar menu on the left lists "Qui sommes nous ?", "Organigramme", "Equipe de formateurs", "Nos certifications", "Recrutement", and "Rejoindre l'équipe PFRC". The "Rejoindre l'équipe PFRC" link is circled in red, and an orange arrow points from the text "Bac à sable et vitrine de l'activité numérique de l'apprenant" to it. A red button labeled "Rejoindre l'équipe PFRC" is visible in the main content area. A "Être rappelé" button is in the top right, and a chat widget is at the bottom right.

ILLUSTRATION DE LA TÂCHE 4 - METTRE À JOUR LA RUBRIQUE RECRUTEMENT DU SITE WEB DE L'ENTREPRISE

Après
la mise à jour



saassaawafaa.wixsite.com/rejoindreprfc

Avant de postuler...

Bonjour,

Vous vous apprêtez à postuler. Nous vous remercions !

Nous vous informons que le traitement de votre candidature implique que nous collectons et que nous traitons les données personnelles que vous allez nous communiquer.

Pour consulter le détail des conditions de ce traitement, [cliquez ici](#).

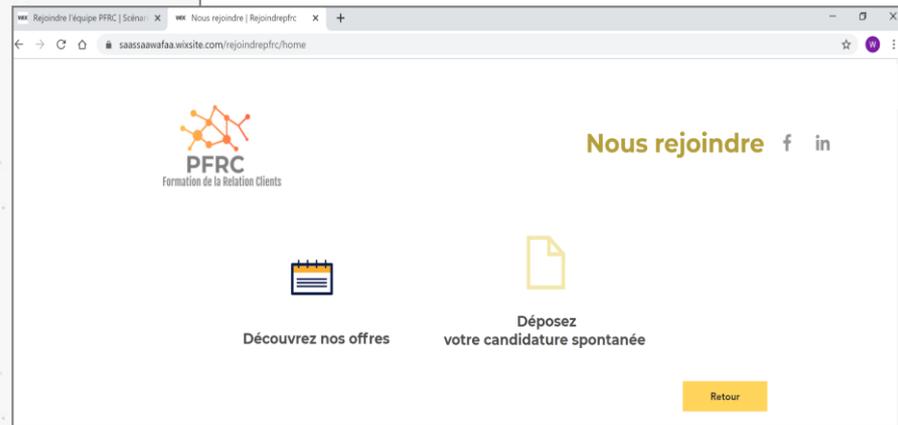
Si vous acceptez ces conditions, pouvez-vous cocher la case ci-dessous pour nous confirmer votre accord s'il vous plaît ?

Vous pourrez bien sûr, tout au long de l'étude de votre candidature, accéder à vos données ou vous opposer au traitement de celles-ci.

L'équipe RH

En cliquant sur le bouton j'accepte, je reconnais avoir pris connaissance de notre charte relative aux données personnelles.

J'accepte Je n'accepte pas



Rejoindre l'équipe PFRC | Scène: x Nous rejoindre | Rejoindreprfc x +

saassaawafaa.wixsite.com/rejoindreprfc/home

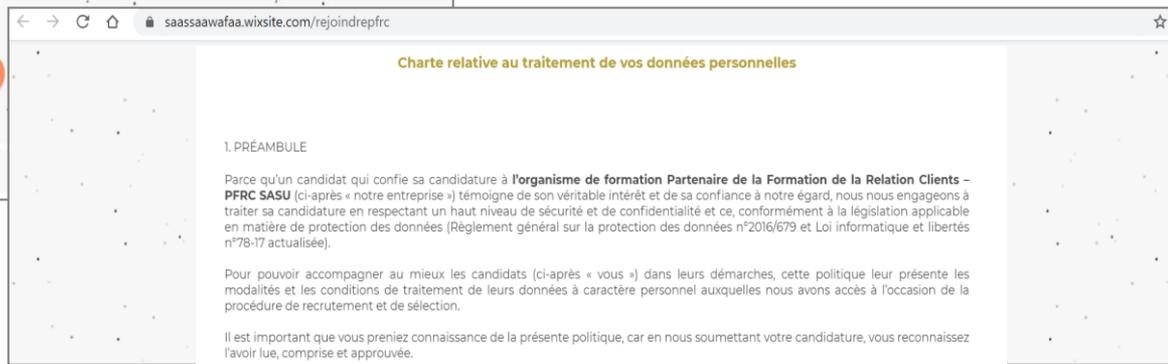
PFRC
Formation de la Relation Clients

Nous rejoindre f in

 **Découvrez nos offres**

 **Déposez votre candidature spontanée**

[Retour](#)



saassaawafaa.wixsite.com/rejoindreprfc

Charte relative au traitement de vos données personnelles

1. PRÉAMBULE

Parce qu'un candidat qui confie sa candidature à l'**organisme de formation Partenaire de la Formation de la Relation Clients – PFRC SASU** (ci-après « notre entreprise ») témoigne de son véritable intérêt et de sa confiance à notre égard, nous nous engageons à traiter sa candidature en respectant un haut niveau de sécurité et de confidentialité et ce, conformément à la législation applicable en matière de protection des données (Règlement général sur la protection des données n°2016/679 et Loi informatique et libertés n°78-17 actualisée).

Pour pouvoir accompagner au mieux les candidats (ci-après « vous ») dans leurs démarches, cette politique leur présente les modalités et les conditions de traitement de leurs données à caractère personnel auxquelles nous avons accès à l'occasion de la procédure de recrutement et de sélection.

Il est important que vous preniez connaissance de la présente politique, car en nous soumettant votre candidature, vous reconnaissez l'avoir lue, comprise et approuvée.



Le scénario

(fichier Excel – Scénario PFRC)

- Scénario PFRC court
- Scénario PFR complet
- Fiche pédagogique situation 5
- Tâches situation 5
- Grille d'autoévaluation / évaluation
- Référentiel AGOrA
- Référentiel PIX



Les documents

« élève »

- Supports
- Annexes
- Ressources



Les documents

« enseignant »

- Corrigés
- Des idées pour aller plus loin



Présentation de l'environnement
numérique de chaque tâche



PFRC

Formation de la Relation Clients

Scénario PFRC

Assistant administratif dans un organisme de formation

Wafaa SAASSAA – Académie de Créteil

Plan national de formation – 5 juin 2020

 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE	MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION	MINISTÈRE DE LA CULTURE	MINISTÈRE DES SPORTS
---	--	----------------------------	-------------------------