

Secrétariat (FORMATION À DISTANCE)

Compétence _____



Version papier GF/G

Nomenclature des fichiers :

Ex. : 5357FAD_XX_GF_Chap1.indd

C1

Changer les couleurs de la couverture comme la maquette de FAD.
Remplacer le logo MED pour celui de la MED+ et les carrés de couleurs sous le n° de la compétence.
Remplacer le logo CEMEQ par CEMEQ-FAD (voir ci-haut)

C2

Inclure la C2FAD MED+ pour l'envoi chez l'imprimeur.

C4

Changer les couleurs de la couverture comme la maquette de FAD.
Remplacer le code-barre (nouveau ISBN).
Ajouter la mention (Formation à distance) après le mot « Secrétariat » dans la bande verte.

FAUX-TITRE ET CRÉDITS

Reprendre le visuel de la couverture adapté à FAD.
Changer l'ISBN et le mois de parution.

Ajouter les mentions FAD comme suit : **Secrétariat (Formation à distance) – 5357FAD**

Changer la phrase de la subvention gouvernementale pour celle-ci :

Nous reconnaissons l'appui financier du gouvernement du Canada.

Ajuster le nombre de pages une fois le montage terminé.

GÉNÉRAL

Page 1 devient la page I. Changer la pagination des liminaires pour les chiffres romains.
Modifier le bas de page en y incluant la mention « (FORMATION À DISTANCE) » à la suite de Secrétariat.

Rechercher et remplacer tous les mots « Médiathèque » par « Médiathèque+ », en mettant un style de caractère Bold au « + ».

Remplacer les chemins MED par les nouveaux chemins MED+.

- On enlève la mention (5357-XX) lorsque ça y est.

Enlever tous les chemins MED bleu (pour l'enseignant).

(DP + CORRECTRICES) Revoir les consignes des activités où l'on réfère au responsable de formation et aux collègues de travail et adapter à FAD. Supprimer aussi les phrases bleues en haut des activités : *L'élève répond selon ses connaissances.*

Dans toutes les activités, supprimer la mention suivante :

Notez le temps réellement consacré à l'activité.

~~Initiales de votre responsable~~

PAGE I

Prendre le nouveau modèle (voir maquette). Remplacer la C1 sur le visuel avec le boudin noir.

ENTREE

Remplacer les pages sur l'aperçu du guide et sur les rubriques et pictogrammes pour la version FAD (voir maquette). Refaire les mini-pages à la toute fin pour avoir les mentions de bas de page, à jour.

TDM

À régénérer à la toute fin, car les dossiers classés et le dossier de synthèse n'y sont plus. Leur contenu servira pour les devoirs.

Remplacer les pages sur l'aperçu du guide et sur les rubriques et pictogrammes pour la version FAD. Refaire les mini-pages à la toute fin pour avoir les mentions de bas de page, à jour.

Rubrique « À noter » à placer avant les annexes, aligné avec le bilan du dernier dossier.

| | | |
|---|--|-----|
| À noter... Des ressources complémentaires sont à votre disposition dans la Médiathèque+. La marche à suivre pour y accéder est indiquée aux endroits opportuns dans ce guide. | Activité 4.6 Les formats et la conversion des fichiers..... | 197 |
| | Les critères de qualité essentiels pour un bon suivi..... | 200 |
| | Activité 4.7 La compression et la transmission de fichiers | 200 |
| | Le contrôle de la qualité du service | 201 |
| | Le suivi auprès des clients | 201 |
| | Activité 4.8 Effectuer des suivis..... | 202 |
| | L'amélioration continue et la mise en pratique | 204 |
| | En bref..... | 205 |
| | Bilan | 206 |
| | La nouvelle orthographe..... | 207 |
| | Médiagraphie..... | 209 |
| | Sources des photos et des illustrations..... | 211 |

EXPLO

Placer l'encadré ci-contre en marge, le plus près possible de l'activité de départ 1.

Dans la rubrique « Stratégie » de la page d'ouverture, les renvois aux pages du système d'entrée doivent être en romain.

Le corrigé des activités de départ est disponible dans la Médiathèque+.



Corrigés
Corrigé des activités
de départ

DOSSIERS

Placer l'encadré suivant en-dessous de la TDM de chaque dossier.

Le service à la clientèle : une définition > 11
 Qu'est-ce qu'un client? > 11
 Qu'est-ce que le service à la clientèle? > 11
 Les besoins et les attentes de la clientèle > 12
 La satisfaction de la clientèle > 15
 L'approche client > 17
 Les bases de l'approche client > 18
 Les avantages de l'approche client > 18
 L'importance de la qualité > 21
 Les principes fondamentaux de l'approche qualité > 24
 Les facteurs qui influencent la qualité du service à la clientèle > 26
 La mission et la culture d'une organisation > 26
 Les rôles des membres d'une organisation > 28
 L'importance d'une bonne communication > 34
 Les principes de base de la communication > 34
 La nature et les formes de la communication > 35
 Les principaux facteurs influencent la communication > 39
 Les techniques de communication > 41
 Les conséquences d'une information inexacte ou incomplète > 45
 Le rôle de la secrétaire > 48
 Une attitude professionnelle pour un service de qualité > 48
 Les incontournables d'un service de qualité > 54

Un service de qualité

Objectifs du dossier

À la fin de ce dossier, vous serez en mesure :

- d'expliquer en quoi consiste le service à la clientèle;
- de déterminer les besoins et les attentes de la clientèle ainsi que d'y répondre de façon optimale;
- de définir l'approche client et d'en appliquer les principes;
- de reconnaître l'importance de la qualité, de nommer les facteurs qui influencent la qualité du service à la clientèle;
- de nommer les principes de base de la communication, ainsi que sa nature, ses formes et les facteurs qui l'influencent;
- de nommer et d'appliquer correctement les techniques de communication;
- de nommer les conséquences d'une information inexacte ou incomplète;
- de nommer les critères d'un service de qualité;
- d'adopter les attitudes et les comportements qui permettent d'offrir un service de qualité.

Le corrigé du dossier 1 est disponible dans la Médiathèque+.

Corrigés
Corrigé du dossier 1

Reproduction interdite SECRÉTARIAT (FORMATION À DISTANCE) COMPÉTENCE 5 - DOSSIER 1

Alignement sur la marge du bas et à droite de la boîte texte de la TDM.

Regénérer les TDM par chapitre car la pagination a changé du à la suppression des dossiers classés. S'assurer que l'option « Créer des signets » est décochée, pour ne pas dédoubler les signets de la TDM principale.

Lorsqu'il y a un chemin MED+ vers une activité supplémentaire, retirer le picto stratégie mais garder le contenu dans l'encadré. (voir exemple ci-contre)

Supprimer les dossiers classés, ne conserver que les sections « En bref » et « Bilan » avec la marge colorée (Master/gabarit des dossiers classés).

Ajouter la mention ci-dessous à la suite du bilan (alignement : centrer dans la page, voir maquette).



À ce stade de votre apprentissage, une activité notée sous forme de devoir pourrait vous être remise par votre responsable de formation afin d'évaluer votre niveau d'acquisition de la compétence.

Une activité supplémentaire est disponible pour vous aider à clarifier les concepts de clients internes et externes. Libre à vous de l'employer.

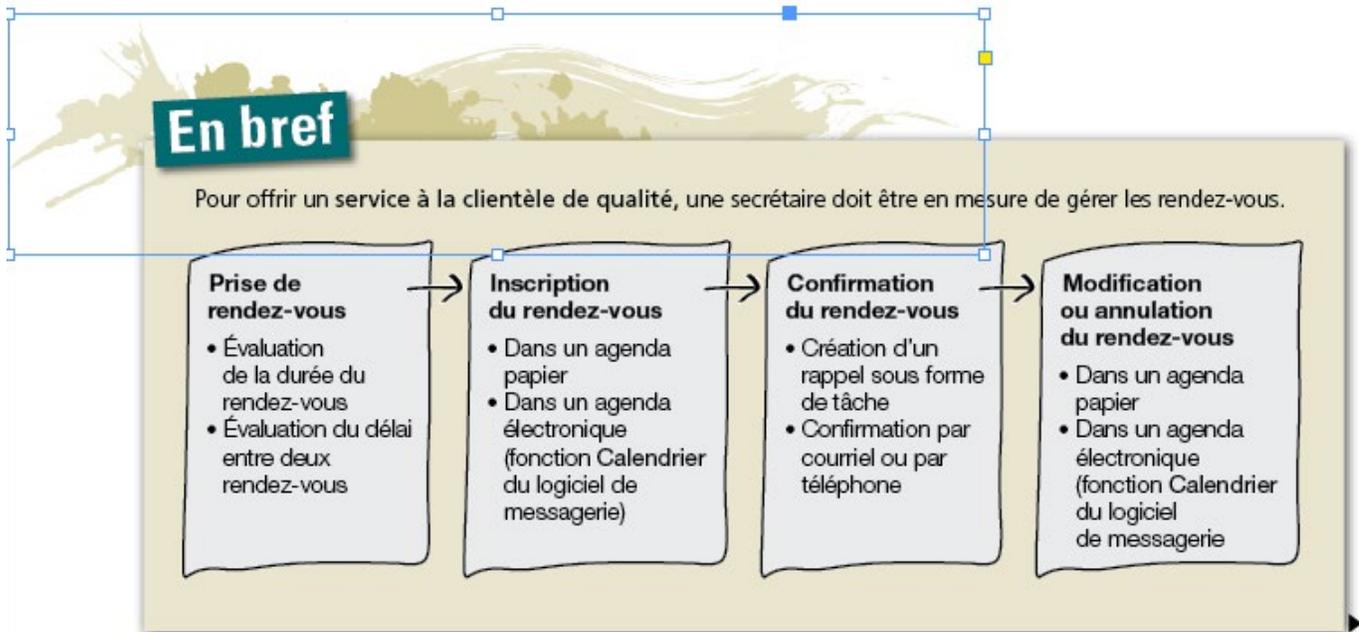


Exercices
Act. suppl. D1
(clients externes
et internes)



Corrigés
Act. suppl. D1
(clients externes
et internes, corrigé)

S'assurer que le « flou artistique » est supprimé derrière la rubrique « En bref ».



Revérifier la page « La nouvelle orthographe » car les dossiers classés ont été supprimés pour faire les devoirs. Supprimer « auto-évaluation / autoévaluation ».

Revérifier la page de sources et illustrations (liminaires paginées en chiffres romains) et pagination à mettre à jour.

- Ajuster les premières sources afin d'inclure les nouveaux © de la page I où l'on parle de la MED+

Ajouter les © qui sont dans les devoirs (sous la même forme que les ressources MED).

Générer un PDF pour impression à 300 dpi, comme on le fait normalement.

Valider/ajuster les signets de ce PDF.

Faire valider par une correctrice avant de générer le guide l'élève.

GUIDE DE L'ÉLÈVE (pour impression)

Une fois le GF validé, générer le G en faisant un contrôle en amont pour enlever la couleur des réponses (Spot color).

Version numérique GNM-GF/GNM-G

Nomenclature des fichiers :

Ex. : 5357FAD_XX_GNM_GF_Chap1.indd

GUIDE DU FORMATEUR (numérique MED+)

Dupliquer la version imprimable du guide du formateur et renommer les fichiers en ajoutant « GNM », incluant le book.

FAUX-TITRE ET CRÉDITS

Supprimer le visuel de la page faux-titre (devient une page blanche).

Changer l'ISBN pour celui de la version numérique et ajouter la mention ci-dessous, entre parenthèse.

Ex. : **ISBN 978-2-89790-267-4** (PDF, novembre 2019)

Adapter les consignes selon la demande de la correctrice, pour la version numérique.

Ex. : *Associez les éléments...* deviendra *À l'aide des outils de la Médiathèque+, associez les éléments...* ou *Encerclez...* deviendra *Cochez...*, etc.

Remplacer la page de rétroaction par la version numérique et inscrire « -GF » après le code du projet.

Faire valider par une correctrice avant de générer le guide l'élève numérique.

GUIDE DE L'ÉLÈVE (numérique MED+)

Dupliquer la version numérique du guide du formateur.

Changer l'ISBN pour celui de la version numérique et ajouter la mention ci-dessous, entre parenthèse.

Ex. : **ISBN 978-2-89790-260-5** (PDF interactif, novembre 2019)

Supprimer les réponses manuellement en intégrant l'interactivité dans l'ordre d'apparition, en suivant la procédure des GNM.

Adapter la page de rétroaction en retirant la mention « -GF »

Une fois les scripts passés, faire une vérification de l'ordre d'apparition et modifier dans Acrobat, au besoin.

Une fois le guide terminé, passer le script InDD et ensuite celui d'Acrobat pour générer le PDF interactif.

- Assurez-vous d'avoir ces paramètres prédéfinis (voir p. 7) avant même de passer le script InDD.

Vérifier l'ordre de tabulation dans Acrobat, avant de soumettre le PDF à une correctrice.

Ressources MED+

Nomenclature des fichiers :

Ex. : 5357FAD_XX_Corrigé du dossier 1.indd

CORRIGÉS PAR DOSSIER

Partir du corrigé par dossier du 5357-XX-GF en supprimant les corrigé des dossiers classés. (CORRECTRICES) Comparer avec la version papier pour la validation.

(CORRECTRICES) S'assurer qu'il n'y a pas de phrase de type : « L'élève devrait... » mais remplacer par « Vous devriez... »

Apporter les corrections des activités du guide FAD dans les corrigés par dossier.

Nouvelles consignes pour les travaux en équipe

Phrases bleues s'adressant à l'enseignant

Chemins MED à remplacer pour MED+

CORRIGÉS DES DEVOIRS

Pour les enseignants

Partir des **corrigés par dossier papiers (5357)** et extraire les dossiers classés pour en faire les **corrigés des devoirs**.

Le **corrigé de l'activité de synthèse** deviendra le **corrigé du devoir prétest**.

Supprimer :

les pointillés sous les mots « nouvelle orthographe »

« Estimez le temps requis »

« Notez le temps... »

« Initiales de... »

Aucune interactivité :

Ajuster les bas de page. Idem que le devoir de l'élève, avec la mention « Corrigé » en bleu à droite.

DEVOIRS INTERACTIFS

Pour les élèves

Utiliser la maquette des devoirs.

Changer le numéro de compétence, le titre et le code de programme à la page d'ouverture.

Ajuster les bas de page.

P. 2 : même photo dans tous les devoirs. (© iStockphoto.com/Darkcloud)

- On peut l'éliminer dans certains devoirs où il y a trop de consignes.

Supprimer :

les pointillés sous les mots « nouvelle orthographe »

« Estimez le temps requis »

« Notez le temps... »

« Initiales de... »

Partir des dossiers classés du guide papier pour faire chaque devoir.

Intégrer l'interactivité dans l'ordre d'apparition.

La typo doit être en Univers LT STD light 10 pts partout, sauf aux cotations et lorsqu'il y a des signatures (grosseur de typo « Auto », voir maquette).

Une fois le devoir terminé, passer le script InDD et ensuite celui d'Acrobat pour générer le PDF interactif.

- Assurez-vous d'avoir ces paramètres prédéfinis avant même de passer le script InDD

Vérifier l'ordre de tabulation dans Acrobat, avant de soumettre le PDF à une correctrice.

