

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Nom de naissance ▶
Nom d'usage ▶
Prénom ▶ ISABELLE
Adresse ▶

Titre professionnel visé

EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

MODALITE D'ACCES :

- ☒ Parcours de formation
- ☐ Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Présentation du dossier

Le dossier professionnel (DP) constitue un élément du système de validation du titre professionnel.
Ce titre est délivré par le Ministère chargé de l'emploi.

Le DP appartient au candidat. Il le conserve, l'actualise durant son parcours et le présente **obligatoirement à chaque session d'examen.**

Pour rédiger le DP, le candidat peut être aidé par un formateur ou par un accompagnateur VAE.

Il est consulté par le jury au moment de la session d'examen.

Pour prendre sa décision, le jury dispose :

1. des résultats de la mise en situation professionnelle complétés, éventuellement, du questionnaire professionnel ou de l'entretien professionnel ou de l'entretien technique ou du questionnement à partir de productions.
2. du **Dossier Professionnel** (DP) dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle.
3. des résultats des évaluations passées en cours de formation lorsque le candidat évalué est issu d'un parcours de formation
4. de l'entretien final (dans le cadre de la session titre).

[Arrêté du 22 décembre 2015, relatif aux conditions de délivrance des titres professionnels du ministère chargé de l'Emploi]

Ce dossier comporte :

- ▶ pour chaque activité-type du titre visé, un à trois exemples de pratique professionnelle ;
- ▶ un tableau à renseigner si le candidat souhaite porter à la connaissance du jury la détention d'un titre, d'un diplôme, d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) ou des attestations de formation ;
- ▶ une déclaration sur l'honneur à compléter et à signer ;
- ▶ des documents illustrant la pratique professionnelle du candidat (facultatif)
- ▶ des annexes, si nécessaire.

Pour compléter ce dossier, le candidat dispose d'un site web en accès libre sur le site.



<http://travail-emploi.gouv.fr/titres-professionnels>

Sommaire

Exemples de pratique professionnelle

Intitulé de l'activité-type n° 1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

p. 5

► Intitulé de l'exemple n° 1 Trier et traiter les mails et les courriers

p. 5

► Intitulé de l'exemple n° 2 Classer et archiver les informations et les documents.

p. 8

Intitulé de l'activité-type n° 2 : Assurer l'accueil d'une structure

p. 10

► Intitulé de l'exemple n° 1 Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.

p. 10

► Intitulé de l'exemple n° 2 Traiter les appels téléphoniques.

p. 12

Titres, diplômes, CQP, attestations de formation *(facultatif)*

p. 15

Déclaration sur l'honneur

p. 16

Documents illustrant la pratique professionnelle *(facultatif)*

p. 17

Annexes *(Si le RC le prévoit)*

p. 18

EXEMPLES DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Activité-type 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Exemple n° 1 ► Trier et traiter les mails et le courrier

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Dans le cadre de mon travail comme responsable des ventes dans un magasin bio, je suis en charge de contrôler les bons de livraison avec les factures reçues, que je devrai ensuite envoyer chez le comptable de la société chaque mois. Les factures parviennent au magasin soit par courrier postal soit par courrier électronique.

Les bons de livraison sont classés au fur et à mesure des marchandises reçues dans une pochette « Bon de livraison », qui se trouve dans un casier sous la caisse du magasin. Les bons de livraison sont déposés dans la pochette après chaque livraison et sont pointés lors de la réception de la palette ou du colis. S'il arrive qu'il y ait une erreur, de la casse ou autre, le bon de livraison est déposé sur mon bureau, avec les annotations de l'erreur. Je suis alors chargée d'envoyer un courriel à l'entreprise concernée pour une demande d'avoir. Je trouve l'adresse mail sur le bon de livraison. Je mentionne sur le courriel la nature de l'erreur (casse, date limite de vente trop courte, erreur de produit livré ou commandé), quel produit est impacté avec sa référence produit, le nombre de produits à mettre en avoir. Je signale bien sûr le n° de bon de livraison, la date de réception et je demande une régularisation suite à ce dommage. J'imprime mon courriel et je l'agrafe avec le bon de livraison. Je remets le tout dans la pochette « Bon de livraison ».

Pour mettre en place le classement des factures qui seront envoyées chez le comptable, je décide de créer sur l'ordinateur de la société un dossier « Factures 2020 » que je classerai dans « Documents » et ensuite je créerai des sous-dossiers « Factures Janvier 2020 », « Factures Février 2020 », etc...

Tout au long de chaque mois, j'enregistre donc les factures reçues soit par courrier postal soit par courrier électronique. J'ai pour habitude de faire cela en début d'après-midi, moment un peu plus calme de la journée où je suis sûre de ne pas être dérangée.

Je m'organise ainsi :

Je vais prendre la pochette « Bon de livraison » qui est rangée sous la caisse du magasin. A chaque facture reçue, je contrôle si elle correspond au bon de livraison. Si cela s'avère exact, je peux jeter le bon de livraison à la corbeille papier. Ensuite, je me charge des factures.

Factures reçues par courriel :

Dans cette entreprise, il n'y a que le directeur ou moi-même qui avons accès à la messagerie. Mon directeur ne s'occupe donc pas des courriels de réception de factures. Chaque jour, dès que je reçois des factures, après vérification du bon de livraison, je les enregistre dans le dossier « Factures 2020 ». Si je reçois les factures de janvier 2020 par exemple, j'enregistre le document ainsi :

- J'ouvre le courriel reçu par le fournisseur avec la facture en pièce jointe
- Je fais un clic droit sur le document joint que je souhaite enregistrer
- J'enregistre le document en cliquant sur « enregistrer sous »

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

- Je choisis le dossier « Factures Janvier 2020 »
- Je modifie le nom du document
- Je le nomme ainsi : « nom du fournisseur - la date du document »
Exemple : Agrosourcing-10.01.20
- Je vérifie si ma facture est bien enregistrée dans le sous dossier « Factures janvier 2020 »
- Je mets à la corbeille le courriel reçu par le fournisseur me joignant la facture. Ce n'est pas la peine d'encombrer ma messagerie.

Factures reçues par courrier postal :

La personne en charge de l'ouverture du courrier met dans une corbeille à courrier intitulé « Factures », les factures reçues. Tous les jours, en début d'après-midi, afin que les factures ne s'entassent pas, après contrôle du bon de livraison, je les scanne afin de les enregistrer sur l'ordinateur dans le dossier « Factures 2020 ».

Prenons l'exemple du mois de janvier, le 6 janvier, j'ai 3 factures dans la cassette « courrier » :

- Je prends une première facture que je vais scanner avec l'imprimante scanner de la société
- Je place mon document sur la vitre du scanner
- J'appuie sur le bouton « scanner »
- Je choisis le format PDF sur lequel je désire scanner mon document
- Je nomme mon document : « nom du fournisseur - date du document »
Exemple : BoulangeriePainEpi-16.01.20
- J'enregistre mon document dans le sous-dossier « Factures Janvier 2020 » comme il m'est demandé par l'ordinateur
- Je fais la même démarche pour les deux autres factures de ce jour
- Je classe les 3 factures format papier dans un classeur nommé « Factures 2020 », que je mets ensuite sur une étagère prévue à cet effet. Des intercalaires à l'intérieur du classeur nomment les mois de l'année pour le classement des factures par mois.

Au début de chaque mois, vers le 10, j'envoie chez le comptable de la société le dossier « Factures Janvier 2020 ». Par exemple, par voie électronique, je procède ainsi :

- Je vais sur la messagerie de la société, j'ouvre la messagerie
- Je clique sur « envoyer un message », j'inscris l'adresse mail du comptable, l'objet du courriel et j'écris un petit message signifiant l'envoi des factures de janvier 2020, en précisant le nombre de factures envoyées.
- Je clique sur la touche « joindre un fichier » et je sélectionne le dossier « Factures Janvier 2020 » puis je clique sur « ouvrir » pour confirmer que je veux bien joindre ce dossier
- Je clique ensuite sur « Envoyer » et voilà, les documents sont parvenus chez le comptable

Si toutefois, le fichier à envoyer est trop important, je fais l'envoi en 2 fois.

Chaque mois, j'accompli le même procédé pour envoyer les factures au cabinet comptable.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Dans mon message d'envoi, je lui demande d'accuser de la bonne réception du courriel.

Concernant les courriels que j'envoie aux fournisseurs en cas de problèmes d'erreurs de livraison, de casse ou autres problèmes, dès que j'ai une réponse du fournisseur, je vérifie si ma demande d'avoir a bien été prise en compte. J'enregistre l'avoir avec les factures dans le sous-dossier du mois du document. Je peux détruire ensuite le bon de livraison et mon courriel imprimé, la rectification étant faite, pièce comptable à l'appui.

Je suis très attentive à chaque étape, du contrôle du bon de livraison avec la facture reçue, de l'enregistrement des factures reçues afin de les faire cheminer chez le comptable. Cela demande de la rigueur et de l'organisation.

2. Précisez les moyens utilisés :

- Un ordinateur
- Une imprimante scanner Epson
- Un classeur « Factures 2020 »
- Une pochette document papier « Bon de livraison »

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

J'ai travaillé en collaboration avec une collègue de travail qui avait à réceptionner le courrier entrant et à le dispatcher.

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ➤ *Le Sarment Sarl*

Chantier, atelier, service ➤ Responsable des ventes

Période d'exercice ➤ Du : *01/01/2020* au : *31/10/2020*

5. Informations complémentaires (facultatif)

Activité-type 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Exemple n°2 ► Classer et archiver les informations et les documents

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

En stage chez Mme C., comptable, j'ai pour mission de préparer un dossier pour un client qui doit venir le récupérer en fin de matinée. Il est 9 heures à l'heure où je commence ce dossier.

Dans ce dernier, il doit y avoir les fiches de paie des 20 salariés saisonniers du client, les certificats de travail, les reçus de solde de tout compte (en 2 exemplaires) et les attestations d'employeur destinées à Pôle Emploi.

Ma tutrice de stage a déjà fait l'impression de tous les documents. Mon travail est de tout classer correctement dans chaque sous-chemise.

Pour commencer cette tâche, je prends 20 sous-chemises et mets dans celles-ci les fiches de paie. Je note ensuite en haut à droite sur chaque sous-chemise, le nom et prénom du salarié.

Ceci fait, je prends chaque certificat de travail que je classe dans la bonne sous-chemise du salarié concerné, l'impression des documents n'ayant pas été obligatoirement faite dans un ordre précis.

Je prends ensuite les attestations d'employeur et procède de la même façon.

Par contre, concernant les attestations d'employeurs, il y a 4 pages par attestation, je dois donc agraffer les 4 pages en veillant que chacune concerne bien le même salarié, dans le cas où une page se soit mélangée.

Il me reste les reçus de solde de tout compte (en 2 exemplaires) à finir de ranger dans les sous-chemises.

Ceci fait, je m'assure qu'il n'y ait pas d'erreur. Je contrôle si dans chaque sous-chemise, il y a les 4 documents et bien pour le salarié noté sur la sous-chemise.

Je classe les sous-chemises par ordre alphabétique et je les range dans une chemise à élastique.

Je note sur la chemise à élastique « Fiche de paie Septembre 2021 ».

Le client qui doit venir entre 11h et 12h pourra récupérer son dossier. Il est fin prêt.

2. Précisez les moyens utilisés :

- 20 sous-chemises
- 1 chemise à élastiques
- 20 fiches de paie
- 20 certificats de travail
- 20 attestations d'employeurs
- 20 reçus de solde de tout compte (en 2 exemplaires)

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

J'ai travaillé seule, mais en collaboration avec ma tutrice de stage pour l'impression des documents.

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ► *CATARRO JONES Muriel*

Chantier, atelier, service ► Stagiaire chez une comptable

Période d'exercice ► Du : 04 /10/2021 Cliquez ici au : 22/10/2021

5. Informations complémentaires (facultatif)

Activité-type 2 Assurer l'accueil d'une structure

Exemple n°1 ► Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Je travaille dans un magasin comme employée de vente et conseillère en produits bio.

Un vendredi, entre dans le magasin M. X que j'accueille en lui signifiant un bonjour chaleureux et lui demande s'il a besoin d'aide.

M. X est à la recherche d'un complément alimentaire pour soulager les douleurs articulaires, nommé « G5 », en 500ml. Je connais ce produit mais malheureusement, c'est un article que le magasin n'a pas en stock. Toutefois je vais voir si je peux me le procurer par un fournisseur de compléments alimentaires chez qui, chaque semaine, le mercredi, il y a une livraison (pour toute commande passée la veille avant 14h).

J'explique cela au client. Je le fais patienter, le temps que je regarde dans le catalogue du fournisseur s'il commercialise bien ce produit. Cela se révèle exact. Je confirme au client que c'est possible, je lui indique aussi le prix et le jour de la réception.

Le client étant d'accord pour attendre le prochain mercredi pour avoir sa commande, je prends le carnet « Commande spéciale » où je note le produit avec sa référence (que je trouve dans le catalogue fournisseur). Ensuite, je demande au client son nom et son numéro de téléphone. Ainsi, dès que la commande sera arrivée, moi-même ou une de mes collègues l'appellera pour lui signifier que son produit est disponible.

M.X craignant une éventuelle rupture, je le rassure immédiatement en lui formulant que je vais appeler le fournisseur pour savoir s'il peut y avoir une rupture sur ce produit.

Je reprends le catalogue où se trouve le numéro de téléphone du fournisseur et lorsque j'ai une télévendeuse, je me présente, lui donne la raison de mon appel et lui fournit la référence produit. La télévendeuse me confirme qu'il n'y a aucun problème de stock sur cet article.

Je raccroche le téléphone et rassure à nouveau M. X qu'il n'y aura aucun souci de rupture et que la commande sera passée à temps pour livraison mercredi. J'y veille.

M. X satisfait, je l'accompagne jusque vers la sortie où je lui souhaite une bonne fin de journée.

2. Précisez les moyens utilisés :

- Un téléphone
- Un catalogue fournisseur
- Un Carnet « Commande spéciale »

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

J'ai travaillé avec 2 de mes collègues qui sont elles aussi employées de vente.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ► *SARL LE SARMENT*

Chantier, atelier, service ► Employée de vente

Période d'exercice ► Du : *15/09/2021* au : *24/09/2021*

5. Informations complémentaires (facultatif)

Activité-type 2 Assurer l'accueil d'une structure

Exemple n° 2 ▶ Traiter les appels téléphoniques

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Dans le magasin bio où je travaille, je suis en charge de préparer la journée d'animation de soins esthétiques Docteur Hauschka, proposée à notre clientèle qui doit avoir lieu dans le magasin dans 3 semaines.

Cette entreprise m'a envoyé son planning vide sur laquelle je peux prendre 6 rendez-vous pour cette journée. En amont, avec mes collègues nous avons déjà notés des noms de numéros de téléphone de clientes qui seraient intéressées pour bénéficier d'un soin du visage avec cette marque de produits cosmétiques.

Je m'isole dans le bureau du magasin afin d'être plus tranquille pour joindre la liste des clientes intéressées.

Pour chaque cliente, je procède ainsi :

Je compose le numéro de la première personne sur ma liste, Madame X

« - Allo, Bonjour Madame X, Isabelle du Magasin Bio Le Sarment, je vous appelle car il va y avoir une animation de soins cosmétiques du Docteur Hauschka et nous avons noté que vous seriez intéressée par un soin du visage gratuit. Êtes-vous toujours intéressée ?

-Oui, avec plaisir.

- L'animation a lieu le 23 octobre prochain, seriez-vous disponible ?

- Oui, je n'ai rien de prévu ce jour-là. A quelle heure ?

- Voici les horaires que je peux vous proposer : 9h30 – 10h15 – 11h – 11h45 ou l'après-midi 13h15 – 14h00.

- 14h me conviendrait parfaitement.

- Je note donc le rendez-vous à 14h, le 23 octobre. Je vous laisse le noter de votre côté. Si vous avez un empêchement ou un changement, merci de nous prévenir assez tôt afin de pouvoir faire bénéficier du soin à une autre cliente. Le soin prend 45mn
Voici notre numéro de téléphone : 04 90 71 82 62.

- Pas de souci, j'ai bien noté le rendez-vous et je vous remercie.

- Je suis ravie pour vous. Je vous souhaite une bonne fin de journée et à bientôt au magasin. »

La troisième personne sur la liste, Mme V:

« - Allo, Bonjour Madame V, Isabelle du Magasin Bio Le Sarment, je vous appelle car il va y avoir une animation de soins cosmétiques du Docteur Hauschka et nous avons noté que vous seriez intéressée par un soin du visage gratuit. Êtes-vous toujours intéressée ?

-Oui, je suis intéressée.

- L'animation a lieu le 23 octobre prochain, serez-vous disponible ?

- Mince, ce n'est pas possible, je travaille ce jour-là toute la journée.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

- Dommage, ne vous inquiétez pas, vous êtes notée sur notre liste de personnes intéressées. Nous avons 2 animations par an, nous vous le proposerons pour la prochaine fois, en espérant que ce sera possible.

- Oui, ce n'est que partie remise.

- De toute façon, nous sommes aussi là pour vous conseiller en magasin sur ces produits, nous avons suivi une formation.

On va espérer que vous serez disponible la prochaine fois, je ne vais pas vous déranger plus longtemps, je vous souhaite une bonne journée et à bientôt ».

Si je ne joins pas la personne, je lui laisse le message suivant :

« - Bonjour Madame F, c'est Isabelle du magasin bio Le Sarment à Cavaillon, je vous contacte pour vous proposer un soin cosmétique gratuit de la marque Docteur Hauschka qui aura lieu le 23 octobre prochain. C'est un soin d'une durée de 45mn. Si vous êtes intéressée et disponible, merci de me recontacter au 04 90 71 82 62 afin que moi-même ou une de mes collègues vous propose les créneaux horaires accessibles. Même si vous n'êtes pas disponible, merci de nous appeler tout de même, afin de pouvoir proposer le soin à une autre personne. Je vous souhaite une bonne journée et à bientôt ».

Sur mon planning quand j'ai eu la cliente directement et que j'ai une heure de rendez-vous, je le note sur ma fiche planning.

Pour les clientes non joignables, je note sur le bas de la page du planning « laissé un message, telle date et telle personne ».

J'informe à toute l'équipe de travail, qu'il se peut que telle et telle personne appelle certainement pour signifier si elles sont disponibles ou pas pour un soin cosmétique. Je leur demande de bien noter le nom de la personne, l'heure de rendez-vous si c'est possible pour la cliente et s'il n'y a pas de disponibilité pour elle, de le noter en bas de la fiche planning.

Deux jours plus tard, je fais le point sur les rendez-vous pris, si j'ai eu des retours concernant les messages laissés aux clientes. Je vérifie s'il y a encore des rendez-vous à pourvoir. Si c'est le cas, je reprends ma liste, j'essaie de contacter de nouvelles clientes avec toujours la même procédure. Deux jours plus tard, je refais le point et c'est bon, j'ai eu les retours téléphoniques attendus et mon planning est au complet.

Jour J-2, pour m'assurer que les clientes seront bien présentes, je prends mon planning de rendez-vous où figurent les numéros de téléphone des clients inscrites et je leur téléphone pour leur rappeler le soin cosmétique Docteur Hauschka prévu à telle date et telle heure et s'il y a un empêchement de leur part de bien vouloir nous le signifier rapidement afin de pouvoir offrir ce soin à une autre personne. Aucun empêchement, le planning est validé pour le jour de l'animation.

Le jour de l'animation, tout est prévu pour que tout se passe pour le mieux. Le lieu pour le soin est prêt, les produits sont suffisamment en nombre pour la vente (la commande produits ayant été faite en amont par une collègue).

Le matin de l'animation, j'accueille l'esthéticienne, je l'aide à se mettre en place. Je la mets à l'aise en lui signifiant de ne pas hésiter à nous solliciter si besoin. Je lui offre une boisson chaude. Je lui donne une photocopie du planning avec les horaires des rendez-vous et le nom des clientes.

Arrive la première cliente, je l'accueille et la dirige vers l'esthéticienne. Ainsi de suite pour chaque rendez-vous. Quand la première cliente a fini le soin, muni de la fiche conseils beauté remplie par l'animatrice, devant le rayon, j'indique et j'explique l'utilisation des produits notés. Je fais savoir à la cliente que pour ce jour, elle bénéficie d'une remise de 10% pour l'achat de 3 produits cosmétiques Docteur Hauschka. Je vois avec la cliente si elle désire acheter tous les produits conseillés par l'esthéticienne où les priorités dans un premier temps.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Les 6 rendez-vous se passent sans désagrément, les clientes sont ravies de leur soin et des conseils donnés par l'esthéticienne. La journée d'animation est finie, j'aide l'animatrice à ranger ses affaires. Je la félicite pour son professionnalisme et pour sa sympathie.

Ce fut une belle animation : les clientes satisfaites, l'animatrice appréciant une journée bien organisée, mon responsable satisfait des ventes réalisées et pour ma part très heureuse que tout se soit bien déroulé.

2. Précisez les moyens utilisés :

- Un téléphone
- Le planning du fournisseur Docteur Hauschka
- Liste des clientes intéressées pour les soins du visage

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

J'ai travaillé avec 2 de mes collègues

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ► *SARL LE SARMENT*

Chantier, atelier, service ► Employée de vente

Période d'exercice ► Du : *01/10/2020* au : *23/10/2020*

5. Informations complémentaires (facultatif)

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Titres, diplômes, CQP, attestations de formation

(facultatif)

Intitulé	Autorité ou organisme	Date
CAP Employée de bureau	Cliquez ici pour taper du texte.	30/06/1982
BEP Commerce		30/06/1982
PCIE WORD 2019	SCOP OPTIM'HUM	18/06/2021
PCIE EXCEL 2019	SCOP OPTIM'HUM	25/06/2021
PCIE POWERPOINT 2019	SCOP OPTIM'HUM	19/07/2021

Déclaration sur l'honneur

Je soussigné(e)ISABELLE..... , déclare sur
l'honneur que les renseignements fournis dans ce dossier sont exacts et que je suis l'auteur(e)
des réalisations jointes.

Fait à ..Pernes les Fontaines..... le 06/12/2021.....

pour faire valoir ce que de droit.

Signature :

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Documents illustrant la pratique professionnelle

(facultatif)

Intitulé
Cliquez ici pour taper du texte.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

ANNEXES

(Si le RC le prévoit)