

LA COMMUNICATION DANS LES ORGANISATIONS

	Présentation de l'imprimerie SEIC	5
Chapitre 1	L'organisation dans sa dimension relationnelle	7
Chapitre 2	La communication dans les organisations	19

LES LIAISONS ET LA COMMUNICATION AU SEIN DU SERVICE

	Présentation de la mairie de Raimbeaucourt	29
Chapitre 3	La prise et la restitution de notes, de consignes de travail	31
Chapitre 4	L'information et les outils de communication interne	39
Chapitre 5	La communication dans la relation hiérarchique	49

LA MISE À JOUR ET LE RANGEMENT DES DOSSIERS

	Présentation de l'entreprise Indigo	57
Chapitre 6	La circulation d'informations et de documents	59
Chapitre 7	Le classement des documents	69

LE MAINTIEN OPÉRATIONNEL DE L'ESPACE DE TRAVAIL

	Chapitre 8	L'aménagement des espaces de travail	79
	Chapitre 9	La maintenance des équipements d'un service administratif	89
	Chapitre 10	La procédure de réapprovisionnement	99

LA PRODUCTION DES DOCUMENTS

	Présentation de l'association Sportous	109	
	Chapitre 11	La présentation des écrits professionnels	111
	Chapitre 12	La rédaction de messages et de courriers internes	121
	Chapitre 13	La rédaction de message et courriers externes	131
	Présentation de l'entreprise Univers chocolat	141	
	Chapitre 14	La production de documents écrits	143
	Chapitre 15	La saisie et la mise en forme d'un document texte	153

L'ACCUEIL DE VISITEURS ET LA RÉCEPTION D'APPELS DE CLIENTS, D'USAGERS

	Chapitre 16	La communication en situation d'accueil	163
	Chapitre 17	La communication téléphonique	175

LA GESTION DU COURRIER

	Présentation de l'agence Orpi Abrite	185	
	Chapitre 18	Le traitement du courrier entrant	187
	Chapitre 19	La préparation et le suivi des envois	195
	Chapitre 20	La gestion du courrier électronique	205

LA DIFFUSION DE DOCUMENTS

	Chapitre 21	La diffusion de documents internes	215
---	-------------	--	-----

FICHES RESSOURCE

1	Réaliser un organigramme de structure	225
2	Créer et gérer une base de données	227
3	Prendre en note	229
4	Choisir un outil de communication interne	231
5	Réaliser un schéma de circulation des documents	233
6	Procéder au classement alphabétique	235
7	Choisir les matériels, les mobiliers et procédés de classement	236
8	Aménager des espaces de travail	237
9	Approvisionner les stocks de fournitures	239
10	Rédiger des notes internes	241
11	Rédiger un courrier professionnel	243
12	Réaliser un publipostage	245
13	Transmettre une télécopie	246
14	Communiquer par messagerie électronique	247
15	Créer une charte graphique	249
16	Connaître les formats numériques	250
17	Mettre en forme des documents	253
18	Accueillir, orienter les visiteurs	255
19	Utiliser le téléphone et les services associés	257
20	Gérer les appels	258
21	Préparer les envois	259
22	Gérer le courrier électronique	261

PRÉPARATION AU BEP MSA

Épreuves EP1 – 1^{re} situation (activités à caractère organisationnel)		
Évaluation 1	Participer à l'organisation des portes ouvertes (Indigo)	263
Évaluation 2	Produire des documents en vue de la préparation d'une réunion (Sportous)	269
Épreuves EP1 – 2^e situation (activités à caractère organisationnel)		
Évaluation 3	Accueillir, informer et orienter les visiteurs (Univers chocolat)	275
	Modèle de fiche de simulation d'entretien	281

ANNEXES À PHOTOCOPIER	283
------------------------------------	------------