



PROGRAMME FORMATION

SÉCRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

EN PRÉSENTIEL



& EN LIGNE



DURÉE : 35H



PUBLIC PRO

AUCUNS



PRÉREQUIS

Objectifs de la formation

- ☒ Savoir répondre au téléphone
- ☒ Savoir utiliser un agenda
- ☒ Savoir prendre un message rapide



1400€

En présentiel



1050€

En ligne

WWW.OPTEL-SECRETARIAT.FR

PROGRAMME FORMATION

SÉCRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

1 SAVOIR RÉPONDRE AU TÉLÉPHONE

Savoir les lois de l'accueil téléphonique
Accueillir au téléphone et se présenter
Amabilité et professionnalisme
Communication claire et concise
Identifier l'interlocuteur et sa demande
Diriger les appels vers les bonnes personnes et services
Gérer les demandes d'informations avec compétences
Adopter un comportement actif
Gérer une situation avec calme et professionnalisme
Gérer les situations téléphoniques
Savoir distinguer une urgence ou non
Optimiser la satisfaction du client
Savoir conclure et prendre congé

2 SAVOIR UTILISER UN AGENDA

Créer un agenda personnalisé
Gérer un agenda externe
Savoir comment proposer un rendez-vous
Savoir maîtriser l'organisation d'un planning
Garder la maîtrise d'un planning
Savoir tenir compte des imprévus et gérer les urgences
Apprendre à gérer son temps et ses priorités
Remplir et mettre à jour les bases de données des clients
Travailler en complémentarité avec les autres assistantes

3 SAVOIR PRENDRE UN MESSAGE RAPIDE

Synthétiser la prise de message de manière précises
Savoir prendre un message et en assurer le suivi
Structurez votre message
Optimisez votre rapidité d'écriture
Créer des messages pré-faits



MODALITÉS ET DELAI D'ACCÈS

La formation est ouverte à l'inscription **tout au long de l'année**.

Les délais moyens pour débiter la formation dépendent de la période à laquelle vous souhaitez vous former. Néanmoins, nous pourrions débiter votre formation au plus tard sous **15 jours ouvrés suite au premier contact** (hors délai de rétractation).

Nous vous invitons à **nous contacter pour en savoir plus**.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Évaluation des besoins et du profil du **participant**

Séquences pédagogiques regroupées en différents **modules**

Alternance de contenus **théoriques** et **pratiques**

Leçons et mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Une **évaluation** est réalisée à **l'entrée** de la formation, elle permettra d'**évaluer** votre **niveau initial**

Une **évaluation** est réalisée à la **fin** de la formation, afin de vérifier vos **connaissances** et **valider vos acquis**

SUIVI DE L'EXÉCUTION

Une **convocation** est remise aux stagiaires **avant** la formation.

Une **attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action est remise aux stagiaires **après** la formation

Les **supports de cours** sont remis aux stagiaires via **email** ou tout moyen de transfert suffisamment probant (WeTransfer, One Drive etc.)