



PROGRAMME FORMATION

SÉCRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

EN PRÉSENTIEL



& EN LIGNE



DURÉE : 120H



PUBLIC PRO

AUCUNS



PRÉREQUIS

Objectifs de la formation

- ☒ Savoir répondre au téléphone
- ☒ Savoir utiliser un agenda
- ☒ Savoir prendre un message rapide
- ☒ Savoir se vendre
- ☒ Connaître les bases du secrétariat



2400€

Une formation pour :

- ☒ **Celles et ceux en reconversion professionnelle.**
- ☒ **Toute personne cherchant un métier flexible.**
- ☒ **Celles et ceux ayant un attrait pour l'organisation et la communication, qui souhaitent développer des compétences en gestion administrative et en relation client.**
- ☒ **Aux débutants motivés ou aux professionnels souhaitant se perfectionner.**

PROGRAMME FORMATION

SÉCRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

1

SAVOIR RÉPONDRE AU TÉLÉPHONE

Connaître les règles de l'accueil téléphonique
Accueillir au téléphone et se présenter
Accueillir au téléphone et se présenter
Amabilité et Professionalisme
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
Connaître les avancées de la communication téléphonique
Comment gérer des situations conflictuelles au téléphone
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
- Démonstration et maîtrise du logiciel de téléphonie
- 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
- Créer et configurer un prédécroché, une messagerie et un répondeur

3 SAVOIR PRENDRE UN MESSAGE RAPIDE

- Synthétiser la prise de message de manière précise
- Savoir prendre un message et en assurer les suivis
- Structurer votre message
- Optimiser votre rapidité d'écriture
- Créer des messages pré-faits

4 SAVOIR SE VENDRE

- Présenter efficacement son profil et ses compétences

5 CONNAÎTRE LES BASES DU SECRÉTARIAT

- Savoir maîtriser les tâches administratives
- Introduction à l'arborescence des fichiers
- Connaître les fonctionnalités de Microsoft 365

POURQUOI CHOISIR CETTE FORMATION ?

Accessible à tous niveaux : Aucun prérequis technique ou administratif nécessaire.

Carrière flexible et porteuse : Pour concilier vie professionnelle et personnelle avec des opportunités en freelance, en entreprise ou à domicile.

Accompagnement personnalisé : Formation encadrée par des experts du métier pour vous guider et vous former efficacement.

Directement opérationnel(e) : Vous serez prêt à exercer dès la fin de la formation.

Métier polyvalent et humain : En télésecrétariat, vous jouez un rôle clé dans le soutien et l'organisation des entreprises.

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** sera transmise aux futurs apprenants **avant** la formation.

À l'issue de la formation, une **attestation de fin de formation**, mentionnant les **objectifs** atteints, la **nature** et la **durée** de l'apprentissage, sera remise.

Les **supports pédagogiques** seront partagés avec les élèves par **email** ou via des **plateformes de transfert sécurisé** (WeTransfer, OneDrive, etc.), pour garantir un **accès optimal aux ressources nécessaires**.