

# PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE À L'EMPLOI COLLECTIVE TÉLÉSECRETAIRE

## OBJECTIFS & COMPÉTENCES VISÉES

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Réceptionner et gérer les appels en multi lignes
- Accueillir un correspondant téléphonique dans la langue anglaise
- Assurer en équipe la continuité du service client
- Participer à l'amélioration continue de la qualité et du service rendu

## CONTENU

- Module 1 : Réception et gestion des appels entrants en multilignes
- Module 2 : Analyse d'une demande au téléphone, gestion et satisfaction d'une demande particulière
- Module 3 : Prise et restitution des messages par les canaux de communication
- Module 4 : Mise à jour d'un planning d'un donneur d'ordres et enregistrement des consignes
- Module 5 : Gestion de la prise de rendez-vous
- Module 6 : Gestion des situations difficiles
- Module 7 : Accueil dans la langue anglaise
- Module 8 : Communication avec ses collègues et relais du travail en équipe
- Module 9 : Diffusion d'une image positive de l'entreprise et du donneur d'ordres et contribution au processus qualité de l'entreprise
- Module 10 : Collaboration avec les donneurs d'ordres : accueil et conseils
- Module 11 : Utilisation de logiciel professionnel
- Module 12 : Techniques de recherche d'emploi
- Module 13 : Evaluation professionnelle

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Suivi et évaluations en cours de formation.
- Apports théoriques et mises en situations pratiques.

### Informations Pratiques :

- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter la formation et ses méthodes d'animation



## PUBLIC/ PRÉ-REQUIS

- Demandeurs d'emploi résidant en Ile-de-France
- Avoir une appétence pour la relation client
- Savoir maîtriser le français écrit
- Savoir maîtriser l'expression orale professionnelle
- Connaître l'environnement informatique



## DURÉE

- 399 heures :  
294 heures en centre de formation  
105 heures de stage en entreprise
- Intensité horaire journalière : 7 h (9h-12h30 et 13h30-17h)



## DATES & DÉLAIS D'ACCÈS

- > 1 mars 2022 au 19 mai 2022
- Stage pratique du 27 avril au 17 mai 2022
- date d'entrée en formation selon calendrier
- Réunion d'information collective et test de sélection sur Paris et/ou à distance



## FINANCEMENT

La formation est financée par l'OPCO dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC).



## VALIDATION

Attestation de fin de formation avec validation des compétences.



## LIEU DE FORMATION ET CONTACT

Groupe AFC  
140 avenue Jean Lolive 93500 PANTIN  
Contact :  
Ghislain LESQUELEN - glesquelen@afc-formation.fr

