

CQP
**TÉLÉSECRÉTAIRE
QUALIFIÉ(E)**

PUBLIC :

Justifier d'une expérience professionnelle continue en télésecrétariat

- 1 an d'expérience en équivalent temps plein
- ou 6 mois en équivalent temps plein si la personne est titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV

Soit justifier d'une expérience professionnelle, dans un emploi comportant au minimum 50 % du temps de travail passé au téléphone, exercée au sein d'un poste de standard téléphonique, de relation client de centre d'appels en appels sortants, de centrale de réservation téléphonique :

- de 2 ans en équivalent temps plein
- ou d'un an si la personne est titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV

PARCOURS : une formation et une certification reconnues par la branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire

Parcours de formation sur 12 mois à raison de 2 à 3 jours par mois :

- parcours complet : 185 heures de formation et 16 heures d'accompagnement et d'évaluation
- parcours en modules : minimum de 70 heures et 16 heures d'accompagnement et d'évaluation
- 1 session de formation en 2018 (**Paris** : mars 2018)

INFORMATIONS SUR LE FINANCEMENT de la FORMATION pour les adhérents de l'AGEFOS- PME (Selon les critères de la branche 2016)

- Prise en charge du coût de la formation à 100% par l'AGEFOS-PME dans le cadre de la période de professionnalisation
- Pas de frais d'inscription
- Prise en charge des frais annexes selon le budget restant sur le plan de formation de l'entreprise :
 - Entreprises de moins de 10 salariés : 17 euros / heure
 - Entreprises de 11 jusqu'à 299 salariés : 13 euros / heure
 - Entreprises de + de 300 salariés : pas de prise en charge des frais annexes

INFORMATIONS - INSCRIPTIONS :

cqp-telesecretaire@afc-formation.fr

05.49.38.08.38

OBJECTIFS ET PROGRAMMES

Module 1 - 3 jours

Réception et gestion des appels entrants en multi lignes

- Perfectionner les techniques de la communication téléphonique
- Maîtriser les attitudes efficaces en situation d'appel entrant et sortant
- Accueillir un correspondant
- Réceptionner les appels en multi lignes dans le respect des procédures, des instructions et des objectifs fixés
- Transférer, appeler ou reprendre un correspondant
- Gérer un pic d'appels

Module 2 - 3 jours

Analyse d'une demande au téléphone, gestion et satisfaction d'une demande particulière

- Identifier l'objet de l'appel : immédiat, différé, prise de message
- Détecter les appels prioritaires ou les urgences
- Utiliser les outils en simultané : téléphone et système de données
- Gérer et satisfaire une demande particulière

Module 3 - 2 jours

Prise et restitution des messages par les canaux de communication

- Prendre des messages et les restituer par les canaux de communication
- Transmettre les messages
- Restituer des messages au donneur d'ordres
- Gérer les appels sortants de transmission de messages

Module 4 - 1 jour

Mise à jour d'un planning d'un donneur d'ordres et enregistrement des consignes

- Mettre à jour un planning d'un donneur d'ordres
- Mettre à jour les informations d'un dossier
- Gérer l'agenda d'un donneur d'ordres

Module 5 - 1 jour

Gestion de la prise de rendez-vous

- Gérer la prise de rendez-vous
- Fixer, déplacer et annuler un rendez-vous ou une visite à l'extérieur
- Réguler les rendez-vous selon les situations

Module 6 - 3 jours

Gestion des situations difficiles

- Gérer les situations difficiles et les réclamations
- Gérer son stress et adapter ses comportements en situation difficile
- Comprendre l'état d'esprit du correspondant
- Etablir une communication positive
- Désamorcer les conflits

Module 7 - 5 jours + 3 h à distance

Accueil dans la langue anglaise

- Accueillir dans langue anglaise et transcrire la demande
- Comprendre l'objet global de la demande du correspondant
- Prendre les coordonnées du correspondant
- Épeler en anglais
- Prendre un rendez vous
- Reformuler en anglais

Module 8 - 3 jours

Communication avec ses collègues et relais du travail en équipe

- Communiquer avec ses collègues
- Relayer le travail en équipe à son supérieur hiérarchique
- Mettre en œuvre les outils et les méthodes de travail collaboratif
- Assurer la circulation des documents et des informations (papier ou électronique)
- Savoir traiter et véhiculer l'information utile

Module 9 - 3 jours

Diffusion d'une image positive de l'entreprise et du donneur d'ordres et contribution au processus qualité de l'entreprise

- Valoriser l'image de l'entreprise et diffuser une image positive
- Comprendre les enjeux d'un processus qualité et d'une charte de déontologie
- Identifier les éléments de la loi informatique et libertés
- S'autoévaluer pour améliorer la qualité de service

Module 10 - 2 jours

Collaboration avec les donneurs d'ordres : accueil et conseils

- Expliquer ou former sur une application ou une interface
- Accueillir un donneur d'ordres en face à face ou au téléphone
- Cerner les besoins du client

Modalités de certification :

- Mise en situation professionnelle
- Entretien et échange individuel
- Validation par le jury CQP

INFORMATIONS - INSCRIPTIONS :

cqp-telesecretaire@afc-formation.fr

05.49.38.08.38