

Durée : 3 heures + 8 heures auto-entraînement (soit 11H)

100% Distanciel :

Tarif : 440€ HT/ personne

Public : Tout public francophone

Pré requis : Francophones + test de positionnement

Animation : Tutorée par une formatrice diplômée en sciences de l'éducation et écrivain public – 10 ans d'expériences dans la relation client

Modalités d'évaluation :

Les tests de positionnement sont réalisés à l'entrée et les besoins des stagiaires sont recensés en amont de la formation par le biais des dossiers d'inscription transmis au formateur pour adapter son tutorat.

Méthodes pédagogiques :

Cette formation repose sur une pédagogie active et participative. Les situations sont créées à partir de cas et outils concrets vécus en entreprise de télésecrétariat

- Méthodes, astuces, témoignages
- Fiches pratiques
- Vidéo - audio
- T'chat interactif avec le tuteur de formation

Objectifs :

- Maîtriser les règles d'orthographe et de grammaire couramment ;
- Remettre à niveau ses connaissances et valider son niveau par le passage d'une certification reconnue (facultatif);
- Revoir et valider les règles grammaticales et de conjugaison ;
- Etre capable de traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et un client ;
- Permettre à chaque collaborateur de rédiger des e-mails efficaces qui seront appréciés par les clients.

Parcours de formation et programme

Objectif : Rédiger un message performant

- Module 1 : **Savoir à qui adresser le message**
- Module 2 : **Transformer un message Oral à l'écrit**
- Module 3 : **Savoir saluer et conclure de manière professionnelle**
- Module 4 : **Formulation appropriée et formules à bannir**
- Module 5 : **Utiliser un style clair et facile à appréhender**
- Module 6 : **Adopter une mise en page sobre et efficace**
- Module 7 : **Répondre à un e-mail de mécontentement**

Programme Voltaire et Ibellule

Travail approfondi sur les règles non maîtrisées, rassemblées sur 9 niveaux

Grammaire :

Accords : adjectifs, participes passés

Conjugaison simple : présent, imparfait, futur, conditionnel, impératif.

Confusions homophoniques : si/s'y, et/est, ça/sa, dans/d'en,...

Orthographe d'usage (ou lexicale) :

Les bases : cédilles, accents

Petits mots : certe/certes, parmi/parmi, biensûr/bien sûr, mieu/mieux, malgré/malgré, ...Adverbes en « ement »

Pièges classiques : cauchemard/cauchemar, langage/langage, dilemne/dilemme, ...

Sémantique (fautes de sens) : Les contresens : à l'instar de, bimestriel, ...

Les homophones : voie/voix, censé/sensé, ...

Phrases et syntaxes : Concordance des temps simple.

Les élisions dangereuses : presque', puisqu', ...Les dangers du « que »

Formules professionnelles :

Accord de ci-joint ; à l'attention/à l'intention ; je vous serais gré/je vous saurais gré

Les plus de cette formation :

- **A son rythme pendant 1 an**
- **Auto coaching avec entraînement individualisé sur tablette et smartphone via la plateforme VOLTAIRE©**
- **+ Ibellule**

Utilisation de l'ancrage Mémoirel® WOONoz



En savoir plus sur l'Ancre Mémoriel® WOONOZ

L'objectif des techniques d'Ancre Mémoriel® est de s'appuyer sur la connaissance scientifique des mécanismes qui régissent la mémoire, pour maximiser le taux de rétention de l'information.

Or mémoriser, est une opération complexe, s'appuyant sur de nombreux mécanismes mobilisés de façon différente d'une personne à l'autre.

En résumé, chaque personne mémorise d'une manière qui lui est propre.

Woonoz a développé la première et unique solution (primée à de nombreuses reprises) qui associe techniques d'Ancre Mémoriel® et intelligence artificielle pour construire un parcours totalement individualisé prenant en compte ces particularités personnelles.

Le but ultime est d'assurer la mémorisation rapide, durable, voire réflexe des informations désirées au service d'un résultat de formation «testable, attestable et certifiable ».

Le E-learning facile grâce à



Comment ?

- Une plateforme très simple d'utilisation et ludique
- Des parcours de formation découpés en modules très courts de 20 à 30 mn
- Des apports vidéo et audio nombreux et variés
- Des exercices interactifs, de découverte et d'entraînement spécifiques métier
- La possibilité d'échanger avec d'autres apprenants de façon structurée
- L'accès par lien et téléchargement à des supports complémentaires
- Un suivi individuel de l'avancement dans le parcours de formation et bilan des résultats.
- Un contact direct avec le tuteur de la formation spécialisé en relation client
- Des méthodes simples ludiques pour gérer toutes situations d'appel de façon professionnelle

Et enfin, une ligne éditoriale dynamique, piquée d'humour, de citations contextualisées et de clins d'œil.

Copyright © 2015 Kalycom :

Les structures de programmes et les contenus développés par Kalycom sont sa propriété exclusive et font l'objet d'un dépôt légal à l'INPI. Kalycom et E-Kaly sa plateforme de formation e-learning sont des marques déposées