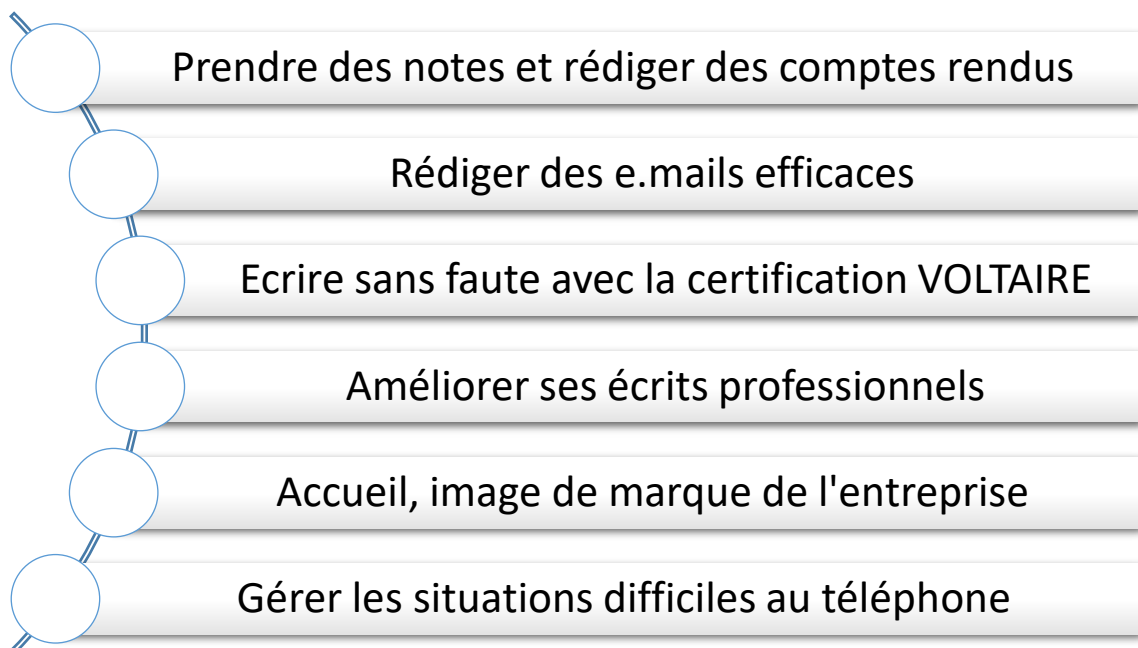


DOMAINE « SECRETARIAT ACCUEIL »



CONSULTEZ EN DETAIL LES PROGRAMMES



PRENDRE DES NOTES ET REDIGER DES COMPTES RENDUS

OBJECTIFS :

S'approprier les techniques de prise de notes, mettre en valeur les informations clés et rédiger des comptes rendus efficaces et fidèles

PROGRAMME :

Organiser sa prise de notes efficacement

- Se préparer efficacement
- Élaborer sa propre méthode de prise de notes
- Appréhender diverses méthodes de prise de notes
- Prendre des notes sur ordinateur

Rédiger des comptes rendus pertinents

- Connaître les règles à respecter
- Exploiter ses notes : trier l'information essentielle
- Structurer son compte-rendu
- Rédiger son compte-rendu



Public : Personnes chargées de la rédaction de comptes rendus ou devant prendre des notes

Pré requis : Maîtrise de la langue française

Méthodes pédagogiques : Sous forme d'exercices et de travaux de rédaction.

Moyen d'encadrement : L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Moyens de suivi et résultats / Evaluation des acquis : Exercices et mises en situation – Attestation de fin de formation remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints

ORGANISATION

Durée :
Nous consulter

Lieu :
FDME / En entreprise

Délais d'accès :
1 mois

INSCRIPTION

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

REDIGER DES E.MAILS EFFICACES

OBJECTIFS :

Faire preuve de discernement dans sa communication par e-mail, gagner en efficacité dans sa rédaction d'e-mails et rédiger des e-mails clairs, efficaces et accrocheurs

PROGRAMME :

Communiquer par e-mail : quand et comment

- Identifier les avantages et inconvénients du courrier électronique
- Quand écrire un e-mail et quand ne pas l'écrire
- Connaître les règles de savoir-vivre informatique : la "netiquette"

Définir son message et gagner du temps dans sa rédaction

- Concevoir un message concis et structuré
- Avoir en tête l'objectif final dans sa communication
- Adapter son style à son objectif et à son interlocuteur
- Connaître les bons réflexes pour gagner du temps

Définir Faire de ses e-mails des outils de communication impactants

- Soigner son objet pour retenir l'attention et donner envie de lire
- Faire l'impasse sur les imprécisions, lourdeurs et fautes de ton
- Soigner son accroche et conclure efficacement

Soigner la présentation de ses e-mails

- Connaître les règles d'écritures propres aux e-mails
- Porter attention à la forme autant qu'au fond
- Organiser son e-mail de façon lisible
- Relire ses e-mails pour ne rien laisser passer

Adapter ses e-mails à diverses situations

- Adopter un ton ferme et courtois pour affirmer sans froisser
- Identifier les formules à éviter et à privilégier
- Gérer les situations délicates : relances, réclamations, refus, demandes...
- Rédiger des e-mails spécifiques : à un supérieur hiérarchique, proposition commerciale...

Public : Personne souhaitant optimiser sa communication par e-mails ou souhaitant rédiger de façon optimale ses e-mails

Pré requis : Maîtrise de la langue française

Méthodes pédagogiques : Participation interactive alliant exposé, jeux de rôles à deux et en petits groupes et démonstrations

Moyen d'encadrement : L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Moyens de suivi et résultats / Evaluation des acquis : Exercices – Attestation de fin de formation remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints

ORGANISATION

Durée :
Nous consulter

Lieu :
FDME / En entreprise

Délais d'accès :
1 mois

INSCRIPTION

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

ECRIRE SANS FAUTE AVEC LA CERTIFICATION VOLTAIRE



OBJECTIFS :

Maîtriser les règles de la grammaire et de l'orthographe, acquérir des automatismes d'autocorrection et des points de vigilance.

Gagner en clarté et confort dans la rédaction de ses écrits professionnels

PROGRAMME :

Maîtriser les règles essentielles de l'orthographe et de la grammaire

- Identifier les règles de l'orthographe d'usage
- Revoir les règles d'accord
- Pluriel des noms simples et composés
- Verbes et participes passés
- Adjectifs qualificatifs et nombres

Déjouer les pièges de la langue française

- Maîtriser l'orthographe des homophones, adverbes et faux amis
- Doubles consonnes et trait d'union
- Identifier les pluriels trompeurs

Maîtriser les conjugaisons

- Connaître les principales conjugaisons et leurs spécificités
- Ne plus confondre futur et conditionnel
- Respecter la concordance des temps

Perfectionner ses écrits

- Organiser des phrases simples et complexes
- Enrichir son vocabulaire
- Se servir de la ponctuation
- S'approprier des moyens mnémotechniques pour éviter les fautes

Certifier sa maîtrise des difficultés de la langue française

- Se préparer au passage du Certificat Voltaire
- Valoriser son score sur son CV
- Faire valoir ses compétences rédactionnelles et orthographiques en interne

Public : Toute personne souhaitant perfectionner sa maîtrise de l'orthographe.

Pré requis : Maîtrise de la langue française

Méthodes pédagogiques : Participation interactive alliant exposé, jeux de rôles à deux et en petits groupes et démonstrations

Moyen d'encadrement : L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Moyens de suivi et résultats / Evaluation des acquis : Exercices – Attestation de fin de formation remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints

ORGANISATION

Durée : 2 jours + certification Voltaire (option)

Lieu : FDME Evry

Délais d'accès : 1 mois

INSCRIPTION

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

AMELIORER SES ECRITS PROFESSIONNELS

OBJECTIFS :

Acquérir une méthode pour rédiger des écrits professionnels, connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels et valoriser ses messages pour rédiger de façon plus efficace

PROGRAMME :

Gagner du temps en préparant sa rédaction

- Poser les bonnes questions préparatoires
- Identifier les différents interlocuteurs possibles
- Dresser la liste des idées à mettre dans son message
- Mettre en place des outils efficaces pour faciliter sa rédaction
- Sélectionner le bon type d'écrit professionnel

Structurer ses écrits dans un plan

- Définir un objectif selon la finalité de l'écrit professionnel
- Hiérarchiser ses idées dans un plan adapté
- Organiser ses paragraphes de façon efficace
- Connaître les mots-outils pour articuler sa pensée

Adapter son message

- Connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels
- Soigner les règles d'usage du type d'écrit sélectionné
- Identifier les impairs à ne pas commettre
- Aller à l'essentiel

Donner envie de lire

- Choisir des titres accrocheurs
- Rédiger des écrits impactants
- Améliorer la lisibilité du document en soignant sa présentation
- Faire ressortir le fil directeur dans le sommaire
- Soigner introduction et conclusion

Public : Toute personne souhaitant gagner en efficacité dans la rédaction de ses écrits professionnels

Pré requis : Maîtrise de la langue française

Méthodes pédagogiques :
Sous forme d'exercices et de travaux de rédaction

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Moyens de suivi et résultats / Evaluation des acquis :
Exercices – Attestation de fin de formation remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints

ORGANISATION

Durée :
3 jours

Lieu :
FDME Evry

Délais d'accès :
1 mois

INSCRIPTION

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

ACCUEIL, IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de l'entreprise auprès de ses clients et de ses fournisseurs. Connaître et s'approprier les techniques d'accueil en face à face et par téléphone

PROGRAMME :

Les fondements d'un accueil réussi

- Connaître son rôle et ses missions
- Associer l'accueil et l'image de marque de l'entreprise
- Adopter une approche positive
- Développer l'écoute active et la reformulation

La structure d'un entretien

- Se présenter pour bien accueillir
- S'adapter à chaque interlocuteur
- Les signaux d'écoute et la reformulation
- Donner un renseignement ou proposer une solution

L'accueil en face à face

- Améliorer son environnement de travail
- Valoriser son image et ses attitudes
- Respecter les distances interpersonnelles
- Décoder les comportements non verbaux

Communiquer par téléphone

- Adapter la voix, les mots et l'écoute
- Mettre en attente et reprendre une ligne
- Prendre des messages, proposer de rappeler ou d'orienter
- Assurer le suivi des appels

Les situations délicates

- Gérer les comportements difficiles
- Se responsabiliser dans chaque situation
- S'exprimer de façon rassurante et positive
- Traiter les objections et les réclamations



Public : Personnel d'accueil, secrétaires, assistantes commerciales et comptables

Pré requis : Aucun

Méthodes pédagogiques : Apport théoriques – simulations d'entretien – jeux de rôles.

Moyen d'encadrement : L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Moyens de suivi et résultats / Evaluation des acquis : Mise en situation / Jeux de rôles - Attestation de fin de formation remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints

ORGANISATION

Durée :
2 jours

Lieu :
FDME Evry

Délais d'accès :
1 mois

INSCRIPTION

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES AU TELEPHONE

OBJECTIFS :

- Découvrir les techniques de relations client pour satisfaire et fidéliser nos clients au téléphone.
- Savoir décoder les comportements des clients d'aujourd'hui.
- Faciliter la communication lors de situations difficiles.
- Renforcer ses capacités à gérer les relations conflictuelles lors d'appels téléphoniques

PROGRAMME :

Les enjeux de la relation client

- Valoriser l'image de son entreprise grâce à la qualité de la relation au téléphone

Qualité de service, relation client et fidélisation

- Les outils pour développer le sens du service et la réponse aux besoins des clients

Adopter un comportement combinant bienveillance et considération envers les clients

- Savoir accueillir, écouter, comprendre, conseiller, informer, faire passer un message

Les spécificités de la communication au téléphone

- La qualité de l'écoute, l'empathie
- Le fond et la forme d'un message
- La conduite d'entretien par téléphone
- La trame d'un entretien, notion de script

Prévenir et gérer les relations conflictuelles

- Le traitement des réclamations
- Savoir décoder les situations et les mécanismes du conflit
- Techniques pour gérer le stress

Public : Toute personne appelée à faire face à des situations d'agressivité ou d'incivilités au téléphone

Pré requis : Maîtrise de la langue française

Méthodes pédagogiques : Apports théoriques, exercices et jeux de rôles filmés

Moyen d'encadrement : L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Moyens de suivi et résultats / Evaluation des acquis :

Exercices – Attestation de fin de formation remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints

ORGANISATION

Durée :
2 jours

Lieu :
FDME Evry

Délais d'accès :
1 mois

INSCRIPTION

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr