


## Secrétaires polyvalentes et secrétaires commerciales

<p><b>Objectifs :</b> Etre capable de clarifier les objectifs et priorités de sa fonction ; répartir efficacement la charge de l'activité à court, moyen et long terme ; savoir faire face aux impondérables et distinguer l'urgent de l'important ; optimiser la collaboration avec son responsable et l'équipe.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Assistante, secrétaire et personnel administratif.</p>
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Aucun
<p><b>~ Bureautique et TIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Acquérir méthode et rapidité de frappe</li> <li>✚ Mettre en œuvre l'environnement Windows</li> <li>✚ Mettre en œuvre un logiciel de traitement de texte (Word)</li> <li>✚ Mettre en œuvre un tableur-grapheur (Excel)</li> <li>✚ Naviguer sur le Web, rechercher des données</li> <li>✚ Utiliser la messagerie électronique</li> </ul> <p><b>~ Traitement des messages téléphoniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Savoir accueillir et orienter un visiteur non attendu</li> <li>✚ Accueillir et renseigner un visiteur</li> <li>✚ S'adapter aux différentes situations de communication téléphoniques (report de RDV, confirmation d'une réservation, transmission d'un message, filtrage et réorientation des appels, réclamations .....</li> <li>✚ Laisser un message sur un répondeur</li> <li>✚ Prendre des notes à partir d'un texte dicté</li> <li>✚ Reformuler et transcrire des notes enregistrées sur dictaphone</li> </ul> <p><b>~ Communication professionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Améliorer son style dans la correspondance commerciale : les pièges, les fautes à éviter</li> <li>✚ Présenter un courrier selon les normes AFNOR</li> <li>✚ Introduire, informer et conclure une lettre</li> <li>✚ Exprimer une demande (règlement, confirmation, réponse rapide, informations complémentaires, invitation à une réunion.....)</li> <li>✚ Exprimer son mécontentement, réclamer et pousser à agir</li> <li>✚ Exprimer un refus</li> <li>✚ Présenter des excuses et rassurer</li> <li>✚ Remercier ou transmettre des remerciements</li> <li>✚ Rédiger et présenter une note de service et une note d'information</li> <li>✚ Rédiger et présenter un compte-rendu</li> </ul> <p><b>~ Secrétariat/ Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Réaliser un classement ( alphabétique, numérique, géographique....)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Longue expérience dans le domaine des techniques de secrétariat.</p> <p><b>Parcours pédagogique</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Pédagogie active et personnalisée Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique Elaboration d'un plan individuel de progression Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'adapter le contenu de la formation à l'objectif de chacun.</p> <p><b>Intra entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix.</p> <p><b>Tarif Inter entreprises par personne</b></p>
	<b>3 jours</b>
	<b>1 550 €</b>
	Réf : SE019

- ✚ Traduire un code, réaliser une codification
- ✚ Créer et utiliser un imprimé
- ✚ Créer et gérer des fichiers
- ✚ Gérer le temps (plannings)
- ✚ Présenter des données chiffrées, des résultats (tableaux, graphiques)
- ✚ Organiser une réunion
- ✚ Organiser une manifestation
- ✚ Organiser un déplacement (route, train, avion)

### ↻ Activités commerciales

- ✚ Connaître le savoir-faire de l'entreprise
- ✚ Connaître l'organisation de l'entreprise
- ✚ Utiliser un langage professionnel adapté
- ✚ Améliorer son efficacité dans sa manière de communiquer (s'adapter à son interlocuteur, mieux gérer les situations délicates)
- ✚ Connaître les enjeux du téléphone dans l'entreprise (développement du relationnel client/fournisseur)
- ✚ S'approprier des techniques de réception d'appels (présentation, évaluation des besoins et de la demande, écoute active et sélective, formulation, proposition adaptée, réponses aux objections engagement dans l'action, prise de congé, prise de message)
- ✚ S'approprier des techniques d'émission d'appels (préparation de l'appel, choix et recherche du bon interlocuteur, questionnement, argumentation, traitement des objections, prise de congé)
- ✚ Connaître différents argumentaires (relance de devis, vente additionnelle)
- ✚ Connaître les principes de la négociation par téléphone (comportement, tactique, outils, objectif réaliste, limites de la négociation, cadres et styles de négociation, processus de décision du client)
- ✚ Maîtriser l'entretien commercial au téléphone (écouter, évaluer, argumenter, convaincre, proposer, gérer les objections, utiliser les techniques de maîtrise de l'entretien, créer un climat de confiance, passer les filtres)
- ✚ Utiliser les outils de la négociation (argumentaire, fiche contact, outils de suivi)
- ✚ Préparer les éléments de l'appel téléphonique dans le cadre d'une prospection (historique client, données marketing, principes d'organisation d'une prospection, objectif)
- ✚ Valider son discours (présentation de l'entreprise, obtenir le bon interlocuteur)
- ✚ Connaître quelques techniques de vente (techniques de questionnement, empathie et écoute, principe du feed-back, répondre aux objections, attitude vendeur)

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France**