

L'accueil et le secrétariat au quotidien

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné :

- Responsables d'accueil, secrétaires, standardistes

Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Identifier un accueil téléphonique et en face à face de qualité
- Connaître les bonnes pratiques de la gestion des courriels

Contenu :

Constitution du groupe, recueil des attentes

Gestion de l'accueil en face à face

- définition d'un accueil de qualité
- gestion des imprévus
- accueil du client sans rendez-vous

Gestion de la relation téléphonique

- notions d'écoute, de reformulation, différentes questions
- vocabulaire à utiliser

Gestion des courriels

- bonnes pratiques de la gestion des mails

Clôture de la journée

Nombre minimum et maximal de bénéficiaires :

Le nombre minimum de bénéficiaires, sauf dérogation spécifique, est de 12.

Le nombre maximal de bénéficiaires, sauf dérogation spécifique, est de 30.

Page 1 sur 3

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION OUEST** : 3 place du Général Giraud 35000 RENNES

Tél. +33 2 99 65 44 66– Fax : +33 2 99 65 43 60– Courriel : ouest@inafon.fr – Site : <https://www.inafon.fr>

Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé.
Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement afin de tester vos connaissances.

Modalités d'exécution

- Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

Modalités Techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Modalités d'encadrement

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Modalités de suivi et appréciation des résultats

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et

Page 2 sur 3

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION OUEST** : 3 place du Général Giraud 35000 RENNES

Tél. +33 2 99 65 44 66– Fax : +33 2 99 65 43 60– Courriel : ouest@inafon.fr – Site : <https://www.inafon.fr>

compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Remise d'une attestation

Une attestation de fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation