



Calendrier prévisionnel CQP TELESECRETARIAT QUALIFIE(E) 2016-2017

Lieu : BORDEAUX



avr-2017		mai-2017		juin-2017		juil-2017		août-2017		sept-2017		oct-2017		nov-2017		déc-2017		janv-2018		févr-2018		mars-2018	
1	sam	1	lun	1	jeu	1	sam	1	mar	1	ven	1	dim	1	mer	1	ven	1	lun	1	jeu	1	jeu
2	dim	2	mar	2	ven	2	dim	2	mer	2	sam	2	lun	2	jeu	2	sam	2	mar	2	ven	2	ven
3	lun	3	mer	3	sam	3	lun	3	jeu	3	dim	3	mar	3	ven	3	dim	3	mer	3	sam	3	sam
4	mar	4	jeu	4	dim	4	mar	4	ven	4	lun	4	mer	4	sam	4	lun	4	jeu	4	dim	4	dim
5	mer	5	ven	5	lun	5	mer	5	sam	5	mar	5	jeu	5	dim	5	mar	5	ven	5	lun	5	lun
6	jeu	6	sam	6	mar	6	jeu	6	dim	6	mer	6	ven	6	lun	6	mer	6	sam	6	mar	6	mar
7	ven	7	dim	7	mer	7	ven	7	lun	7	jeu	7	sam	7	mar	7	jeu	7	dim	7	mer	7	mer
8	sam	8	lun	8	jeu	8	sam	8	mar	8	ven	8	dim	8	mer	8	ven	8	lun	8	jeu	8	jeu
9	dim	9	mar	9	ven	9	dim	9	mer	9	sam	9	lun	9	jeu	9	sam	9	mar	9	ven	9	ven
10	lun	10	mer	10	sam	10	lun	10	jeu	10	dim	10	mar	10	ven	10	dim	10	mer	10	sam	10	sam
11	mar	11	jeu	11	dim	11	mar	11	ven	11	lun	11	mer	11	sam	11	lun	11	jeu	11	dim	11	dim
12	mer	12	ven	12	lun	12	mer	12	sam	12	mar	12	jeu	12	dim	12	mar	12	ven	12	lun	12	lun
13	jeu	13	sam	13	mar	13	jeu	13	dim	13	mer	13	ven	13	lun	13	mer	13	sam	13	mar	13	mar
14	ven	14	dim	14	mer	14	ven	14	lun	14	jeu	14	sam	14	mar	14	jeu	14	dim	14	mer	14	mer
15	sam	15	lun	15	jeu	15	sam	15	mar	15	ven	15	dim	15	mer	15	ven	15	lun	15	jeu	15	jeu
16	dim	16	mar	16	ven	16	dim	16	mer	16	sam	16	lun	16	jeu	16	sam	16	mar	16	ven	16	ven
17	lun	17	mer	17	sam	17	lun	17	jeu	17	dim	17	mar	17	ven	17	dim	17	mer	17	sam	17	sam
18	mar	18	jeu	18	dim	18	mar	18	ven	18	lun	18	mer	18	sam	18	lun	18	jeu	18	dim	18	dim
19	mer	19	ven	19	lun	19	mer	19	sam	19	mar	19	jeu	19	dim	19	mar	19	ven	19	lun	19	lun
20	jeu	20	sam	20	mar	20	jeu	20	dim	20	mer	20	ven	20	lun	20	mer	20	sam	20	mar	20	mar
21	ven	21	dim	21	mer	21	ven	21	lun	21	jeu	21	sam	21	mar	21	jeu	21	dim	21	mer	21	mer
22	sam	22	lun	22	jeu	22	sam	22	mar	22	ven	22	dim	22	mer	22	ven	22	lun	22	jeu	22	jeu
23	dim	23	mar	23	ven	23	dim	23	mer	23	sam	23	lun	23	jeu	23	sam	23	mar	23	ven	23	ven
24	lun	24	mer	24	sam	24	lun	24	jeu	24	dim	24	mar	24	ven	24	dim	24	mer	24	sam	24	sam
25	mar	25	jeu	25	dim	25	mar	25	ven	25	lun	25	mer	25	sam	25	lun	25	jeu	25	dim	25	dim
26	mer	26	ven	26	lun	26	mer	26	sam	26	mar	26	jeu	26	dim	26	mar	26	ven	26	lun	26	lun
27	jeu	27	sam	27	mar	27	jeu	27	dim	27	mer	27	ven	27	lun	27	mer	27	sam	27	mar	27	mar
28	ven	28	dim	28	mer	28	ven	28	lun	28	jeu	28	sam	28	mar	28	jeu	28	dim	28	mer	28	mer
29	sam	29	lun	29	jeu	29	sam	29	mar	29	ven	29	dim	29	mer	29	ven	29	lun	29	jeu	29	jeu
30	dim	30	mar	30	ven	30	dim	30	mer	30	sam	30	lun	30	jeu	30	sam	30	mar	30	ven	30	ven
		31	mer					31	jeu			31	mar			31	dim	31	mer			31	sam

Mod 7* + 3 heures à distance

module 1 : réception et gestion des appels entrants en multi lignes

module 2 : analyse d'une demande au téléphone et gestion d'une demande particulière

module 3 : prise et restitution des messages par les canaux de communication

module 4 : mise à jour d'un planning d'un donneur d'ordres et enregistrement des consignes

module 5 : gestion de la prise de rendez-vous

module 6 : gestion des situations difficiles

module 7 : accueil dans la langue anglaise

module 8 : communication avec ses collègues et relais du travail en équipe

module 9 : diffusion d'une image positive de l'entreprise et du donneur d'ordres, processus qualité

module 10 : collaboration avec le donneur d'ordres