



Calendrier prévisionnel CQP TELESECRETARIAT QUALIFIE(E) 2016-2017



Lieu : NANTES

sept-2016		oct-2016		nov-2016		déc-2016		janv-2017		févr-2017		mars-2017		avr-2017		mai-2017		juin-2017		juil-2017		août-2017		sept-2017		oct-2017		nov-2017								
1	jeu			1	mar	Férieré	1	jeu		1	mer	1	mer	1	sam	1	lun	Férieré	1	jeu	1	sam	1	mar	1	ven	1	dim	1	mer	Férieré					
2	ven			2	dim		2	ven		2	jeu	2	jeu	2	dim	2	mar		2	ven	2	dim	2	mer	2	sam	2	lun	2	jeu						
3	sam			3	lun		3	jeu		3	ven	3	ven	3	lun	3	mer		3	sam	3	lun	3	jeu	3	dim	3	mar	3	ven						
4	dim			4	mar		4	ven		4	dim	4	sam	4	sam	4	jeu	Mod 7*	4	dim	4	mar	4	ven	4	lun	4	mer	4	sam						
5	lun			5	mer		5	sam		5	lun	5	jeu	5	dim	5	ven	Mod 7*	5	lun	Férieré	5	mer	5	sam	5	mar	5	jeu	Mod 10	5	dim				
6	mar			6	jeu		6	dim		6	mar	6	ven	6	lun	6	sam	Mod 7*	6	mar		6	jeu	Mod 9	6	dim	6	ven	Mod 10	6	lun					
7	mer			7	ven		7	lun		7	mer	7	jeu	7	dim	7	mar		7	mer		7	ven	Mod 9	7	sam	7	jeu	Mod 9	7	mar					
8	jeu			8	sam		8	mar		8	jeu	8	dim	8	mer	8	mer	Mod 6	8	lun	Férieré	8	sam	8	mar	8	ven	8	dim	8	mer					
9	ven			9	dim		9	mer		9	ven	9	lun	9	jeu	9	jeu	Mod 4	9	mar		9	dim	9	mer	9	sam	9	lun	9	jeu					
10	sam			10	lun		10	jeu		10	ven	10	mar	10	jeu	10	ven	Mod 5	10	mer		10	lun	10	jeu	10	dim	10	mar	10	ven					
11	dim			11	mar		11	ven	Férieré	11	dim	11	mer	11	sam	11	sam		11	jeu		11	dim	11	mar	11	ven	11	lun	11	mer	11	sam	Férieré		
12	lun			12	mer		12	sam		12	lun	12	jeu	12	dim	12	mer		12	ven		12	lun	12	mer	12	sam	12	mar	12	jeu	12	dim			
13	mar			13	jeu		13	dim		13	mar	13	ven	13	jeu	13	lun		13	sam		13	mer	13	jeu	13	dim	13	mer	13	ven	13	lun	validation		
14	mer			14	ven		14	lun		14	mer	14	sam	14	mar	14	mar		14	dim		14	mer	Mod 8	14	ven	Férieré	14	jeu	14	sam	14	mar	CQP session		
15	jeu			15	sam		15	mer		15	jeu	Mod 2	15	dim	15	mer	15	mer		15	lun		15	jeu	Mod 8	15	sam	15	mar	Férieré	15	ven	15	dim	15	mer
16	ven			16	dim		16	mer		16	ven	Mod 2	16	lun	16	jeu	16	jeu		16	mar		16	ven	Mod 8	16	dim	16	mer	16	sam	16	lun	16	jeu	
17	sam			17	lun		17	jeu		17	sam	Mod 2	17	mar	17	ven	17	ven		17	lun	Férieré	17	sam	17	lun	17	jeu	17	dim	17	mar	17	ven	1	
18	dim			18	mar		18	ven		18	dim	Mod 3	18	sam	18	sam	18	sam		18	jeu		18	dim	18	mar	18	ven	18	lun	18	mer	18	sam		
19	lun			19	mer		19	sam		19	lun	Mod 3	19	jeu	19	dim	19	dim		19	ven		19	mer	19	sam	19	mar	19	jeu	19	dim				
20	mar			20	jeu		20	dim		20	mer		20	ven	20	lun	20	lun		20	sam		20	mer	20	jeu	20	dim	20	mer	20	ven	20	lun		
21	mer			21	ven		21	lun		21	mer		21	sam	21	mar	21	mar		21	dim		21	ven	21	lun	21	jeu	21	sam	21	mar				
22	jeu			22	dim		22	mer		22	jeu		22	dim	22	mer	22	mer		22	lun		22	jeu	22	sam	22	mar	22	ven	22	dim	22	mer		
23	ven			23	lun		23	jeu	Mod 1	23	ven		23	lun	23	jeu	23	jeu		23	mar		23	ven	23	dim	23	mer	23	sam	23	lun	23	jeu		
24	sam			24	mar		24	jeu	Mod 1	24	sam		24	mar	24	ven	24	ven		24	mer		24	sam	24	lun	24	jeu	24	dim	24	mar	24	ven		
25	dim			25	mer		25	ven	Mod 1	25	dim	Férieré	25	mer	25	sam	25	sam		25	jeu	Férieré	25	dim	25	mar	25	ven	25	lun	25	mer	25	sam		
26	jeu			26	jeu		26	sam		26	lun		26	jeu	26	dim	26	dim		26	ven		26	lun	26	mer	26	sam	26	mar	26	jeu	26	dim		
27	ven			27	ven		27	dim		27	mar		27	ven	27	lun	27	lun		27	sam		27	mar	27	jeu	27	dim	27	mer	27	ven	27	lun		
28	sam			28	sam		28	lun		28	mer		28	sam	28	mar	28	mar		28	dim		28	mer	28	ven	28	lun	28	jeu	28	sam	28	mar		
29	dim			29	dim		29	mer		29	jeu		29	dim	29	mer	29	mer		29	lun		29	jeu	29	sam	29	mar	29	ven	29	dim	29	mer		
30	lun			30	lun		30	mer		30	ven		30	lun	30	jeu	30	jeu		30	mar		30	ven	30	dim	30	mer	30	sam	30	lun	30	jeu		
				31	mar		31	sam		31	mer		31	ven						31	mer															

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