



Calendrier prévisionnel CQP TELESECRETARIAT QUALIFIE(E) 2017-2018

Lieu : PARIS



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