

Parcours de formation CQP TELESECRETAIRE QUALIFIE(E)

par l'organisme de formation AFC, agréé de manière exclusive par le CPNEFP pour assurer la formation amenant au CQP télésecrétaire qualifié(e)

■ Objectifs du parcours :

- développer ses compétences dans les domaines de :
 - la compréhension de son environnement de travail
 - l'accueil de qualité notamment dans la langue anglaise
 - l'efficacité professionnelle
 - la qualité de la relation client.
- faire reconnaître et valider ses compétences par une certification
- valoriser son métier

■ Modules de formation : 4 unités de certification

- Réceptionner et gérer les appels
 - réceptionner et gérer des appels entrants en multi-lignes
 - prendre et restituer des messages par les canaux de communication
 - mettre à jour un planning d'un donneur d'ordres et enregistrer des consignes
 - gérer la prise de rendez-vous
 - gérer des situations difficiles
- Accueillir un correspondant dans la langue anglaise
 - accueillir et transcrire
 - comprendre l'objet global de la demande
 - épeler
 - prendre les coordonnées
 - prendre un rendez-vous
- Assurer la continuité du service client
 - communiquer avec ses collègues
 - relayer le travail en équipe
- Participer à l'amélioration de la qualité et du service rendu
 - valoriser l'image de l'entreprise et du donneur d'ordres
 - comprendre les enjeux d'un processus qualité
 - respecter les exigences de la CNIL
 - s'autoévaluer dans un processus d'amélioration continue
 - accueillir et conseiller un donneur d'ordres

■ Méthodes pédagogiques :

- formation concrète qui s'appuie sur l'activité professionnelle et le vécu des stagiaires
- méthodes participatives avec jeux de rôles, études de cas et cas pratiques, mises en situation professionnelle
- favorisant l'implication et la participation des stagiaires par des échanges, des travaux de groupe, par la prise en compte des acquis et des intérêts des stagiaires

■ Organisation du parcours :

- groupe de 6 à 12 stagiaires
- parcours de formation sur 12 mois à raison de 2 à 3 jours par mois
 - parcours complet : 185 heures de formation et 16 heures d'accompagnement et d'évaluation
 - parcours en modules : minimum de 70 heures et 16 heures d'accompagnement et d'évaluation
- 3 à 4 sessions de formation par an sur plusieurs villes en France

■ Public et pré-requis :

- Tous salariés d'un établissement du télésecrétariat
- Demandeurs d'emploi
 - justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle continue en télésecrétariat d'un an, ou de 6 mois si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV
 - soit justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle de 2 ans, ou d'1 an si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV dans un emploi comportant au minimum 50% du temps de travail passé au téléphone exercé au sein d'un poste de standard téléphonique, de relation client de centre d'appel en appels entrants, de centrale de réservation téléphonique

■ Accessibilité, modalités de financement :

- Contrat de professionnalisation, période de professionnalisation
- Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) dans le cadre de la période de formation
- Le congé individuel de formation ...

■ Validation du parcours : une formation et une certification reconnues par la branche professionnelle

Le CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) est délivré par la branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire. Il sera à terme inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

■ Inscription, informations:

- vous souhaitez des informations, vous souhaitez vous inscrire ou inscrire vos collaborateurs :
 - contactez-nous par mail :
 - cqp-telesecretaire@afc-formation.fr
 - contactez-nous par téléphone :
 - **05 49 38 08 38**
 - consultez notre site internet :
 - www.atlantique-formation.fr