

Perfectionnement au Poste de Secrétaire**Le 20/08/2026****OBJECTIFS DE LA FORMATION**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Améliorer la communication et la relation avec les clients
- Maîtriser la gestion du temps et des priorités
- Perfectionner l'utilisation des outils bureautiques
- Améliorer la transmission des documents et des informations.

CONTENU**AVANT LA FORMATION**

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Jour 1**Matin : Amélioration de la communication et de l'accueil des clients**

- Techniques de communication efficaces
- Écoute active
- Communication non-verbale
- Techniques de persuasion
- Gestion des appels téléphoniques
- Techniques pour gérer les appels difficiles
- Gestion du temps et des priorités
- Accueil et service à la clientèle
- Techniques pour gérer les clients difficiles
- Création d'une expérience client positive

Après-midi : Gestion efficace des documents

- Organisation et classement des documents
- Techniques de classement traditionnelles et numériques
- Utilisation de logiciels de gestion de documents
- Rédaction et mise en forme des documents professionnels
- Techniques de rédaction claire et concise
- Utilisation avancée des outils de traitement de texte

Jour 2**Matin : Amélioration des compétences en bureautique****Du Lundi au Vendredi**

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

**CONTACTEZ
NOUS**



- Utilisation avancée des outils de bureautique (Word, Excel, PowerPoint)
- Création de modèles de documents
- Utilisation des formules dans Excel
- Création de présentations efficaces dans PowerPoint
- Gestion des emails
- Techniques pour gérer une grande quantité d'emails
- Rédaction d'emails professionnels

Après-midi : Gestion du temps et des priorités

- Techniques de gestion du temps
- Planification et organisation du travail
- Gestion des interruptions et des imprévus
- Gestion des priorités
- Identification des tâches urgentes et importantes
- Techniques pour éviter la procrastination

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382