



ACCUEIL VISITEUR – TRAITEMENT DES COURRIERS

TERTIAIRE



AGRICULTURE

BÂTIMENT
TRAVAUX PUBLICS,
PERFORMANCE
ÉNERGETIQUE

INDUSTRIE

SANTÉ / SOCIAL

TERTIAIRE

HOTELLERIE
RESTAURATION
TOURISME

FORMATIONS
GÉNÉRALES, SOCLE
/ CLÉA

ACCOMPAGNEMENT ET
DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL

PRÉVENTION /
SÉCURITÉ

TRANSPORT /
LOGISTIQUE

NUMÉRIQUE /
AUDIOVISUEL

LIEU DE LA FORMATION

SITE DE L'ENTREPRISE

PUBLIC CONCERNÉ

Salarié(e)

DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Plan de développement des
compétences

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Offrir des prestations au public dans un esprit de service

- Cette offre peut prendre appui sur une démarche de type commercial, selon qu'on se situe dans le cadre de services marchands ou non
- Situations qui mettent en présence un client ou un usager et un employé chargé de la fourniture de cette prestation, dans une relation interpersonnelle (face à face ou relation téléphonique) à l'occasion de la prestation d'un service.

CONTENU DE LA FORMATION

- Accueil en face à face
- Les savoir faire de base au téléphone
- Les étapes d'un entretien téléphonique
- Mettre à jour des agendas
- Traitement des courriers
- Autres points relatifs à l'activité d'assistante

CONDITIONS DE FORMATION

- Formation intra-entreprise
- La durée sera déterminée en fonction du positionnement réalisé en amont de la formation
- Ce module nécessite l'inscription effective d'un minimum de participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Remise d'une attestation de formation

PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenants spécialisés du GRETA-CFA Aquitaine

VOS CONSEILLERS DE L' AGENCE DES LANDES

Serge PETRAU
Conseiller en Formation
Professionnelle Agence des
Landes
serge.petrau@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 58 05 65 63
05 58 05 65 65

Linda BOSSARD
Assistante Commerciale
servicecolandes1@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 58 05 65 65