

AGENT ADMINISTRATIF - Accueil Standard NTIC

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1 : TECHNIQUES ADMINISTRATIVES

- Techniques d'expression écrite et orale
- Révision orthographe (niveau 1 & 2)
- Techniques administratives et commerciales
- Gestion du planning et du temps
- Transmission de l'information en interne et externe
- Techniques rédactionnelles
- Prises de notes et compte-rendu

MODULE 2 : BUREAUTIQUE ET NTIC

- Dactylographie - maîtrise du clavier
- Informatique :
 - Word (niveau 1 et 2)
 - Excel (niveau 1 et 2)
 - Power Point (niveau 1 et 2)
 - Outlook express

MODULE 3 : ACCUEIL - STANDARD

- Capacité d'écoute active
- Clarté d'expression - travailler son style (exercices pratiques)
- Réfutation des objections
- Attitudes - Comportements - Gestuelle
- Utilisation efficace du téléphone en situation d'émission et de réception
 - Accueil physique et téléphonique
 - Gestion standard

MODULE 4 : COMMUNICATION (Connaissance de soi et communication)

- Travailler sa voix et sa diction
- Identifier son style personnel
- Développer son impact personnel de communication sur la base des grilles d'analyse P.N.L. et A.T. (Analyse transactionnelle)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles sont actives et participatives et privilégient l'apport méthodologique et théorique, la mise en situation et la relecture des expériences, la structuration du travail personnel, la mise en confiance sur la base d'outils et de méthodes de développement personnel.
