

## COMMUNICATION - 5 jours

### Objectifs

- > Veiller à la bonne circulation de l'information : gestion du courrier, des communications téléphoniques, des fichiers clients, des actions de promotion menées par l'entreprise
- > Entretenir des relations optimales avec les clients, les fournisseurs, les banques, les services fiscaux et les organismes sociaux

### Public et pré-requis

- > Tout public.

### Durée

- > 5 jours soit 35 heures.

### Journée 1

- > Présentation et tour de table.
- > Présentation programme de formation.
- > La communication dans les organisations.
- > Les différents écrits professionnels dans l'entreprise.
- > Rédaction de messages et de courriers professionnels.
- > Saisie et mise en forme de courriers et notes.
- > Bilan journée 1.

### Journée 2

- > Réveil pédagogique sur journée précédente.
- > Gérer les flux de courriers électroniques.
- > Les courriers de réclamations.
- > Méthodologie pour rédiger un courrier de réclamations.
- > Rappels des règles de civilité, formules de politesse (courrier, courriel, note).
- > Bilan journée 2.

### Journée 3

- > Réveil pédagogique sur journée précédente.
- > Mise en pratique de courriers, notes, mails... sous forme d'évaluation.
- > Les 7 règles de la prise de note.

- > Assister une équipe et planifier ses activités.
- > Gestion des agendas.
- > 10 clés pour développer une communication efficace.
- > Lexique des mots à proscrire en communication.
- > Bilan journée 3.

### Journée 4

- > Réveil pédagogique sur journée précédente.
- > L'accueil téléphonique.
- > Accueillir et orienter un visiteur.
- > Gérer des flux d'appels téléphonique.
- > Bilan journée 4.

### Journée 5

- > Réveil pédagogique sur journée précédente.
- > Comment améliorer son accueil téléphonique.
- > Mise en situation.
- > Bilan final de la formation et tour de table.

*« Selon le rythme de pratique, il faut de 1 à 3 mois pour acquérir solidement un programme de formation »*

### Méthode pédagogique

- > 100% face à face pédagogique.
- > Notre pédagogie est basée sur la mise en pratique de cas professionnels avec alternance d'apports théoriques et de mise en pratique informatique tout au long des modules afin de valider les acquis.
- > Chaque stagiaire travail sur un PC.
- > Support de cours inclus.

### Tarifs & Lieu

- > Nous consulter.

### Accessibilité

- > Intra-entreprise et Inter-entreprises.



TOSA® | Centre Agréé



sage | Partenaire Agréé

