

PLAN DE FORMATION

Pré qualification aux métiers de la relation clients

10 mai 2010 au 12 juillet 2010



Objectif

300 heures en formation

8 modules de formations

- Module 1: «découverte des métiers et des formations»
- Module 2: «communication orale et écrite»
- Module 3: «raisonnement logique»
- Module 4 «Windows XP, Vista, Seven»
- Module 5 «Internet»
- Module 6 «messagerie»
- Module 7 «bureautique»
- Module 8: «acquisition techniques de recherche d'emploi»

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- de valider leur projet professionnel et confirmer leur projet de formation..
- acquérir les connaissances et compétences minimums permettant de se positionner sur des formations qualifiantes (préparant le titre professionnel niveau IV «conseiller/ère client service à distance) ou dans le cadre d'un contrat de professionnalisation

Métier visé:

secrétariat, chargé de recouvrement, chargé de clientèle, assistant de gestion, télé conseiller...), Marketing direct, phoning, télé-marketing

Conseiller service client à distance, télé-acteur, télé-conseiller, télé-assistant, télé-opérateur, télé-vendeur, conseiller clientèle, assistant en télé-marketing, enquêteur au téléphone, vendeur au téléphone, chargé de télé-recouvrement.

Condition d'accès

Demandeurs d'emploi de niveau V ou équivalent au niveau 2nde ou au niveau 1^{ère} en fonction de la formation visée inscrits à Pôle emploi , reconnus travailleurs handicapés et dont le handicap nécessite une réorientation professionnelle.

La prescription sur ces actions se fera par Pôle emploi ou par le cap Emploi

Modalités de sélections des candidats: entretiens, tests.

Module 1 : « découverte des métiers et des formations »

Présentation des métiers

- Conseiller service client à distance
- Télé-acteur
- Télé conseiller
- Télé assistant
- Téléopérateur
- Télé-vendeur
- Conseiller clientèle
- Assistant en télé-marketing
- Enquêteur au téléphone
- Vendeur au téléphone
- Chargé de télé recouvrement dans les domaines de marketing direct
- Phoning et télé-marketing
- Repérage des savoirs êtres, savoirs faire et des savoirs mis en œuvre dans chacun de ses métiers.

Présentation du contrat de professionnalisation, des formations en apprentissage et des formations relevant du domaine

- Titre professionnel «Conseiller service client à distance», «CQP Chargé de recouvrement»
- Rencontre avec les formateurs de l'ARPEC Touraine et de l'Afpa de Tours Nord.

Module 2 : « communication orale et écrite »

Les différents écrits professionnels

- Améliorer l'expression écrite en s'appuyant sur les écrits professionnels
- Identifier les principaux écrits professionnels:
- E-mail – la lettre professionnelle – le compte rendu – le procès verbal – le rapport

l'e-mail

- Réfléchir à la pertinence des envois
- Choisir un titre
- Rédiger des messages corrects, concis et directs
- Les règles de courtoisies
- Les spécificités rédactionnelles du mail

La lettre professionnelle

- Respecter les règles de présentation
- Structurer ces écrits
- Adopter le ton juste
- Enrichir et adopter le style à la forme du document
- Élaborer un document clair et bref
- Mettre en valeur l'information la plus importante
- Hiérarchiser l'information

Le compte rendu

- Informer de manière objective et fidèle
- Les différents types de compte rendu
- Restituer les informations avec clarté et précision

Le procès verbal

- Distinguer le procès verbal du compte rendu
- Les mentions obligatoires

Le rapport

- Élément de méthodologie
- Construire un argumentaire

Communication orale

- Savoir faire la différence entre informer et communiquer
- S'entraîner aux techniques de communication
- Apprendre à établir, maintenir, gérer la relation
- Acquérir une méthode pour énoncer un propos clair, concis et convaincant
- Améliorer la qualité de son expression orale
- Se situer dans sa communication: forces et faiblesses
- Communiquer en face à face
- Écoute et dialogue
- Accueil de la parole de l'interlocuteur
- Adresse d'une demande à son interlocuteur

- Communiquer en réunion
- Communiquer face au groupe
- Gestion émotionnelle
- Gestion de la relation: regard collectif et regard individuel
- Force de conviction et capacité à convaincre

La communication téléphonique

Les exigences de la communication au téléphone

- Cultiver les atouts et maîtriser les contraintes de l'outil.
- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact.
- Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact.
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur.

S'organiser en équipe avec l'outil téléphone.

Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication

- Maîtriser les 4 étapes de l'entretien.
- Cadrer le temps de l'appel.
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace.
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression.
- Traiter l'appel avec tact et pertinence
- Filtrer élégamment, faire patienter.
- Transférer et reprendre un correspondant avec courtoisie.
- Prendre un message pertinent et fidèle.
- Préparer et réussir ses appels.
- Être à l'aise dans les situations délicates
- Mettre en confiance.
- Désamorcer les tensions.
- Canaliser un interlocuteur bavard.
- Calmer un mécontent, un agressif.
- Gérer un impatient.
- Déjouer les manœuvres d'intimidation

Module 3 : raisonnement logique

- Réveiller la curiosité intellectuelle et l'envie d'apprendre
- Développer son aptitude à manipuler les chiffres, les ratios, les pourcentages
- Exploiter toute la richesse des chiffres et les utiliser comme atouts
- Se libérer de ses blocages dans l'utilisation des mathématiques
- Comprendre l'utilité des mathématiques dans la vie professionnelle et personnelle
- Se servir des mathématiques comme d'un langage
- Rendre concret ce qui est souvent présenté comme abstrait
- Relier les mathématiques à la culture générale
- Développer sa capacité à raisonner
- S'entraîner au raisonnement logique
- Utiliser au mieux les éléments de l'énoncé du problème
- Marier l'intuition et la méthodologie
- Acquérir une souplesse mentale
- Stimuler sa créativité
- S'adapter à des contextes variés
- Comprendre que l'on peut parvenir à un même résultat par des approches différentes

Rappel sur l'ordinateur

- Les composants de l'UC, les principaux périphériques, les unités de stockage
- Rappel sur l'environnement
- Définitions et vocabulaire
- Notion de bureau
- Utilisation de la souris et du clavier
- Démarrer / Quitter le système
- Lancer une application
- Gestion des fenêtres
- Création de raccourcis
- Le Poste de travail
- Les différents modes d'affichage
- Gestion des dossiers et des documents (renommer, supprimer, déplacer, copie)
- Classer ses fichiers en fonction de leurs propriétés, leur affecter des mots clés
- Gérer sa corbeille (récupération, suppression des contenus)
- Modifier les paramètres
- Affichage, souris, clavier, barre des tâches
- Utiliser l'assistant Recherche
- Rechercher un fichier ou un dossier
- Sauvegarde de la recherche
- Découvrir les applications
- Enregistrer un fichier, choix du dossier d'enregistrement
- Le calendrier Windows
- La reconnaissance vocale
- La calculatrice
- La sauvegarde
- Le clicé instantané
- La sauvegarde et la restauration

Mise à niveau

- Qu'est-ce qu'Internet
 - Historique
 - Les outils : navigateurs Web, messagerie, autres
- Premiers pas avec le Web
 - Qu'est-ce que le Web ?
 - Qu'est-ce qu'un lien hypertexte ?
 - Qu'est-ce qu'un navigateur Web ?
 - Présentation d'un petit site Web
- Présentation détaillée d'un navigateur Web
 - La barre d'adresse
 - Les boutons standards
 - Les menus
 - Les marques pages ou Favoris
 - L'historique
 - Les options
- Outil de recherche
- Présentation d'un moteur de recherche
- Faire une recherche sur internet
- Les résultats de recherche

Méthodologie de recherche sur Internet

- Méthodologie de recherche de l'information et d'interrogation
- Repères méthodologiques, formulation de la requête, évaluation de la qualité des informations, outils, trucs et astuces...
- Typologie, localisation et acquisition des documents
- Publications, littérature "grise", brevets, modèles et marques, normes, documents multimédias..
- Outils de recherche
- Définition du web invisible,
- Annuaires généralistes et sélectifs,
- Moteurs de recherche généralistes et spécialisés (actualités, blogs et fils RSS, publications électroniques et archives ouvertes, ouvrages, fichiers multimédias, podcasts...),
- Méta-moteurs,
- Portails,
- Outils de communication (listes de diffusion et forums, blogs, wikis, podcasting) spécialisés.
- Syndication de contenu (RSS)
- Outils d'intégration et de validation, lecteurs, évolution, typologie, outils de veille et sites spécialisés
- Ressources terminologiques, linguistiques et informatiques.

Module 6 «messagerie»

Rappel

- Comprendre le fonctionnement de la messagerie électronique
- Paramétrer et s'identifier sur son logiciel de messagerie
- Les protocoles utilisés par la messagerie
- En tête de message
- Réception, émission de message
- Écrire un courrier électronique (mise en forme)
- Gestion du carnet d'adresse
- CC, CCI, groupe

Les pièces jointes

- Configurer son logiciel pour les pièces jointes
- Tailles des pièces jointes
- Respecter les règles définies par l'administrateur

Us et coutumes

- Pourriel ou courriel
- Courriel à plusieurs personnes
- Listes de diffusions
- Usenet
- IRC, Troll
- Fichiers attachés
- Caractères
- Savoir vivre
- Sens civique

Courriers indésirables

- Le spam et les courriers non sollicités
- L'anti spamming
- Les chaînes, les hoax
- Liste de diffusion, liste de discussion
- Le rôle des robots de listes
- Principe de fonctionnement des listes
- Inscription à une liste

Gestion des mails

- Création de dossiers, classement, archivage, sauvegarde

Module 7 «bureautique»

Pack Office et Open Office

Traitement de texte

- Création et personnalisation d'un document
 - Créer et mettre en forme un document
 - Mise en page d'un document
 - Faciliter la recherche d'informations dans un document
 - Personnaliser Office Word 2007
- Mise en forme du texte
 - Mettre en forme les caractères et les paragraphes
 - Gérer le texte
 - Contrôler la pagination
- Gestion des éléments graphiques
 - Insérer des images et des objets graphiques
 - Modifier la présentation des images et des objets graphiques
 - Appliquer des effets graphiques au texte
 - Insérer et gérer les zones de texte
- Organiser le contenu d'un document
 - Organiser le contenu d'un document en utilisant les composants QuickParts
 - Utiliser les tableaux et les listes pour organiser le contenu
 - Modifier un tableau
 - Insérer et mettre en forme des références et des légendes
 - Fusionner un document avec des données source
- Révision de document

Visualiser et se déplacer dans un document

Comparer et fusionner plusieurs versions d'un document

Effectuer le suivi des modifications

Insérer, modifier et supprimer des commentaires

- Partage et protection d'un document
 - Préparer un document avant de le partager
 - Contrôler l'accès à un document
 - Associer une signature numérique à un document

Tableur

- Saisie et gestion des données
 - Insérer des données en utilisant les séries automatiques
 - Vérifier les données
 - Modifier le contenu et le format des cellules
 - Modifier l'affichage des feuilles de calcul
 - Gérer les feuilles de calcul

- Mise en forme des données et des cellules
 - Mettre en forme la feuille de calcul
 - Insérer et gérer les lignes et les colonnes
 - Mettre en forme les cellules et leur contenu
 - Utiliser un tableau de données

- Création et modification des formules
 - Référence des cellules dans les formules
 - Synthétiser les données à l'aide d'une formule
 - Synthétiser les données à l'aide de sous-totaux
 - Synthétiser les données selon des conditions
 - Rechercher des données en utilisant une formule
 - Utiliser une formule conditionnelle
 - Mettre en forme et modifier du texte à l'aide d'une formule
 - Afficher et imprimer les formules

- Représentation des données
 - Créer et mettre en forme un graphique
 - Modifier un graphique
 - Appliquer des mises en forme conditionnelles
 - Insérer et modifier des illustrations
 - Plan
 - Trier et filtrer les données

- Travail de groupe et sécurité des données
 - Gérer les modifications d'un classeur
 - Protéger et partager un classeur
 - Préparer un classeur avant sa diffusion
 - Enregistrement des classeurs
 - Définir les options d'impression des cellules, feuilles de calcul et classeurs

Préparation à la certification MOS

La certification MICROSOFT OFFICE est un examen qui permet d'obtenir une certification valorisante et reconnue par Microsoft® sur les applications Microsoft Office : Word, Excel

Module 8: «acquisition techniques de recherche d'emploi»

- Réalisation d'un CV
- Préparation aux entretiens
- Rédaction de lettres de motivation
- Repérage des entreprises et des offres d'emploi du secteur concerné
- Création de l'espace candidat sur pôle emploi
- Création d'espace en ligne
- Veille métier
- Sites spécialisés
- Les réseaux sociaux professionnel (Viadeo, Delicious ...)