Maîtrisez le secrétariat téléphonique et administratif

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 24150046F — Mise à jour : 20 janvier 2026

Organisme responsable : **FIDUCIA SERVICES**

Présentation de la formation

Objectifs

L'objectif de ta formation est de fournir aux débutants ou aux personnes ayant déjà quelques connaissances, les compétences de base essentielles pour exceller dans le secrétariat téléphonique et administratif. Elle couvre l'acquisition des fondamentaux comme la gestion des appels entrants et sortants, l'accueil téléphonique professionnel, la prise de messages clairs et précis, ainsi que l'organisation des tâches administratives courantes (classement, gestion des rendez-vous, traitement du courrier, etc.). L'accent est mis sur le développement d'une communication efficace, la gestion du temps et la maîtrise des outils bureautiques courants (Word, Excel). Cette formation vise également à renforcer la confiance des apprenants dans leur rôle en leur fournissant des astuces pratiques pour améliorer leur efficacité quotidienne, tout en adoptant un ton informel et accessible

Programme

Module 1 : Introduction au secrétariat téléphonique
Module 2 : Communiquer efficacement par écrit et à l'oral
Module 3 : Structurer efficacement les appels entrants
Module 4 : Gestion des appels sortants
Module 5 : Utilisation des outils et logiciels de secrétariat téléphonique
Module 6 : Gestion des situations difficiles
Module 7 : Orienter et informer les clients / patients au téléphone selon des instructions
Module 8 : Planifier et gérer les rendez-vous
Module 9 : Retranscrire des informations claires et précises
Module 10 : Maîtriser la réalisation et la mise en forme de travaux administratifs
Module 11 : Gérer efficacement les mails

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1601 — Accueil et renseignements

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2178100S	Mixte	La Chapelle-des-Fougeretz	16/03/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #24150046F