

# Demande de formation



## Formation



### SECRÉTARIAT, ACCUEIL

- ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE ET EN VIS-À-VIS 2 jours
- AMÉLIORER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS 2 jours

Consultez les [programmes](#) ci-après • [Voir les avis stagiaires](#)

Dates et lieu sont fixés dès qu'un groupe peut être constitué.  
Environ 1 session par trimestre

**A compléter au clavier – Toutes les rubriques sont obligatoires**



## Employeur

Établissement ..... Interlocuteur .....

Téléphone ..... Email .....



## Participant

NOM ..... Prénom ..... Téléphone .....

PEC-CAE    CDDI en SIAE    CDDU en AI    Adulte-Relais    Service Civique

TH en EA   Date fin de contrat ..... Autre statut .....

Commune de résidence ..... Reconnaissance officielle d'un handicap

### Prérequis & positionnement

- Savez-vous lire et écrire le Français ?  Oui    Non
- Fonctions actuelles .....
- Projet professionnel .....
- [Remplir en ligne le questionnaire FSE](#) (obligatoire à la 1ère demande)



## Engagements

**Le participant s'engage** à suivre la formation et prévenir au plus vite le FLES et l'employeur en cas d'empêchement.

Signature du participant

**L'employeur s'engage** à libérer le salarié aux dates et horaires de la formation et à prévenir au plus vite le FLES en cas d'empêchement.  
**L'employeur atteste** que les informations ci-dessus sont exactes et s'engage à communiquer le justificatif sur demande du FLES.

Signature + Cachet de l'employeur

Date de la demande .....



# Accueil & Secrétariat

## FORMATION

## Accueillir au téléphone et en vis-à-vis



### Public

Public exerçant ou souhaitant exercer des fonctions d'accueil



### Prérequis

+ Savoir lire et écrire le français



### Objectifs

- + Assurer un accueil professionnel
- + Utiliser des outils de communication
- + Prendre des messages



### Durée

2 jours soit 14 h



### Moyens

- + Alternance d'apports théoriques et pratiques, exercices et jeux de rôles
- + Remise d'un support de formation



### Évaluation

- + Évaluation formative en groupe
- + Attestation de formation

### Programme

#### Analyser la fonction d'accueil et l'environnement du poste

- + Organiser son espace de travail, identifier les informations utiles, le matériel et les outils, comportement de l'hôte et premier contact

#### Identifier les outils de communication

- + Le schéma de la communication et la déperdition de l'information
- + L'écoute active, le questionnement, la reformulation, les 4 R

#### Gérer les appels téléphoniques et les visiteurs

- + Reconnaître les différentes étapes de l'accueil, se présenter, écouter, faire épeler, reformuler, questionner, faire patienter et reprendre la communication, prendre des notes, messages, prendre congé
- + Le comportement verbal, formules positives, ton, sourire, rythme, posture
- + Notions de cadre de référence, discerner les inférences, faits, opinions et sentiments
- + Le comportement non verbal, décoder les attitudes

#### S'entraîner à l'accueil

- + Cas d'école et situations vécues par les apprenants

*Contenu indicatif susceptible d'être adapté en fonction des besoins des stagiaires*

# Accueil & Secrétariat

## FORMATION

## Améliorer ses écrits professionnels



### Public

Personnels administratifs ou d'accueil



### Prérequis

+ Savoir lire et écrire le français



### Objectif

+ Appliquer les règles d'usage des différents écrits professionnels : l'e-mail, la lettre, le message et la note



### Durée

2 jours soit 14 h



### Moyens

+ Alternance d'apports théoriques et pratiques  
+ Remise d'un support de formation



### Évaluation

+ Évaluation formative via des cas pratiques  
+ Attestation de formation

### Programme

#### Identifier les différents écrits, leurs règles d'usage et de présentation

- + Le mail, la lettre, la note d'information, de service, le compte-rendu...
- + Messages internes/externes
- + L'objet, les formules de salutations et de politesse, la structure des paragraphes, l'introduction et la conclusion
- + Analyse et comparaison des écrits

#### S'adapter aux différents types d'écrits professionnels

- + Préparer son écrit : pourquoi, à qui, pour dire quoi
- + Les particularités du mail
- + Exposer une idée, poser une question, donner une information
- + La prise de notes (message, compte-rendu, consignes)

#### Réviser la structure des phrases, ponctuation, vocabulaire

- + La construction de phrases courtes, utilisation de mots de liaison, la ponctuation à bon escient
- + Élargir son vocabulaire pour trouver le mot juste, les synonymes, relecture et orthographe

#### Rédiger des écrits simples

- + Transformation d'une lettre en mail, d'un mail en note de service, synthétiser une lettre
- + Créer une lettre sur Word, une note de service

*Contenu indicatif susceptible d'être adapté en fonction des besoins des stagiaires*