



# Le programme de formation SECRETARIAT COMMERCIAL

## Public

Tout public intéressé par le métier

## Prérequis

Savoir lire et écrire / avoir de l'expérience dans le secrétariat

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation SECRETARIAT COMMERCIAL le stagiaire sera capable :

- Préparer les dossiers clients de façon à assister au mieux le commercial et pouvoir répondre au client rapidement

## Contenus de la formation

### 1. Les clients

Créer un répertoire clients  
Saisie de commandes  
Suivre les livraisons et les délais

### 2. Les démarches commerciales

Accueil commercial  
Mailing  
Les relations clients

### 3. Le classement

Classer les documents commerciaux (commandes, factures, règlements)  
Mettre à jour régulièrement les dossiers clients

### 4. Le téléphone

Apporter une réponse rapide  
S'assurer de la satisfaction client

## Méthodes mobilisées

En présentiel : salle de formation avec vidéo projecteur

- Diaporama de cours
- Explications théoriques
- Exercices d'application
- Supports de cours

## Moyens de suivi de l'exécution de l'action et appréciation des résultats

Feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur par demi-journée.

Évaluation de satisfaction de fin de formation renseignée par chaque stagiaire.

Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances acquises au cours de la formation.

Auto-positionnement des compétences avant et après la formation.

## Modalités de sanction

Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation

Maj 30/01/2024



### **Modalités de déroulement**

La formation se déroule en présentiel dans une salle de formation si plusieurs stagiaires ou dans un bureau en individuel. Possibilité en distanciel si le stagiaire le souhaite.

### **Format**

3 journées soit 21h

### **Calendrier**

Planning personnalisé, réalisé avec l'apprenant.

### **Lieu**

Centre de formations : **PS FORMATIONS** 17 rue Danielle Casanova – 77130 Montereau Fault Yonne

### **Formatrice**

Jacqueline Tamas – Tel : 06 18 84 65 35

### **Délai d'accès**

Début de la prestation immédiate dès l'accord de l'organisme financeur ou de l'acceptation du devis par le stagiaire.

### **Accessibilité handicap**

Accès aux locaux et formation adaptés aux personnes à mobilité réduite.

### **Tarifs**

2800€ HT par personne (soit 3360€ TTC) - (Réalizable en intra entreprise, en intra entreprise, en présentiel et en distanciel)