



6- Secrétariat / Accueil et Assistance

Edition avril 2011

Assistante de direction : un rôle central	3 jours	Clarifier le rôle et le positionnement de l'Assistante de Direction, savoir mobiliser ses compétences pour être efficace et compétente.
Accueil physique et téléphonique	2 jours	Améliorer l'efficacité de l'accueil par la maîtrise de son expression et de son comportement.
Gestion des conflits avec la clientèle	2 jours	À l'issue de la formation les participants seront capables d'identifier les ressources, techniques et outils à mobiliser pour gérer un conflit avec un client et anticiper les prochains différends.
Aide à la gestion d'agression	1 jour	À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable d'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle voir d'agression.

Pour toutes questions, renseignements, inscriptions, n'hésitez pas à contacter Valérie FABRE au 04.90.37.65.43