

En route pour le métier de téléconseiller avec Office 365: Certification ICDL



Objectifs

À l'issue de ce parcours, vous serez en mesure de:

- savoir utiliser Office 365 au travail
- vous sentir plus confiant dans votre environnement professionnel
- connaître les techniques du phoning
- maîtriser les techniques de négociation



Programme de votre formation

 Votre formation dure 7h et est à réaliser en 4 semaines.

 **1 199,00€ tout inclus**

Vous allez commencer votre formation par un test de positionnement afin de savoir quels axes travailler en priorité.

Votre formation se déroulera ensuite en deux étapes: une première partie, axée sur la découverte du logiciel Office 365 et des compétences générales et applicables dans la plupart des métiers; puis une deuxième partie où vous rentrerez dans l'application professionnelle avec la découverte des compétences spécifiques du métier de téléconseiller.

En fin de formation, vous passerez deux évaluations: une évaluation de fin de formation, identique à l'évaluation initiale qui vous permettra de constater votre progression, et enfin votre certification Office 365, certification reconnue par l'Etat.

La formation est composée des modules suivants:

1

Module 1 (1 heure)

Apprendre Office 365

2

Module 2 (2h15)

Osez la confiance!

Module 3 (1h15)

Apprendre les techniques de phoning

Module 4 (2h30)

Techniques et stratégies de négociation



Responsable pédagogique

Davy Depaix



En savoir plus sur votre formation



Public visé

Toute personne souhaitant s'initier ou se perfectionner sur Office 365 et découvrir ses applications au métier de téléconseiller



Pré-requis

Savoir lire, écrire et comprendre le français
Avoir un ordinateur doté d'un accès Internet haut débit et d'un navigateur



Délais d'accès

L'inscription doit être effective au minimum 11 jours ouvrés avant le début de la session de formation.



Moyens pédagogiques et techniques

- Entretiens collectifs et accompagnement personnalisé par votre coach et assistante de formation
- Entretien de "premier contact" avec votre coach avant le démarrage de la formation
- Session de démarrage le jour de votre entrée en formation
- Entretien final à la fin de votre formation
- Coachings collectifs sur réservation spécialisés pour le retour à l'emploi
- Plateforme de formation Netopen en ligne accessible 24h/24
- Modules pédagogiques sous forme de vidéos
- Plateforme d'accompagnement Neobrain Smartcareer



Sanction

Certification ICDL-PCIE - Utilisation des outils collaboratifs (RS5597)



Accessibilité handicap

Nous invitons les personnes atteintes d'un handicap de nous en informer au plus tôt afin que nous puissions si possible mettre en œuvre une adaptation à la formation.

Personne de référence

Pour toutes questions relatives à la formation, contactez Carole à

carole.mourier@sensei-france.fr

01 87 66 61 47

sensei-france.fr

