

PROGRAMME DE FORMATION

“Secrétariat : Maîtriser les techniques de gestion administratives des dossiers clients”

1. Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par te le phone. Votre demande d'inscription sera traite e dans un de lai de deux jours ouvre s. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation e crite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les pre requis, dont il s'engage a avoir eu connaissance. La formation ne pourra de buter qu'au moins apre s les 10 jours calendaires suivant la receptiondu bon de commande.

2. Lieu de la formation

La formation se de roule en journee en ligne sous la supervision du formateur avec une assistance technique si besoin .

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient a votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements a réaliser pour vous accueillir.

Contact : formup.center.@outlook.fr

3. Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de 10 a 20 jours suite a l'inscription auprès du référent pédagogique.

4. Prérequis d'accès à la formation

Aucun pre -requis

5. Public concerné

Public souhaitant approfondir ses connaissances et de velopper des compe tences en animation de formation, que ce soit dans un cadre pe dagogique, professionnel ou associatif. Cette formation s'adresse aux formateurs, enseignants, intervenants ou tout professionnel amene a concevoir et animer des sessions de manie re dynamique et engageante.

6. Objectifs et compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Appliquer les procédures de classement, archivage et numérisation
- Structurer, suivre et mettre à jour efficacement des dossiers clients
- Utiliser des outils bureautiques pour gérer l'information client
- Mettre en œuvre des techniques de communication administrative
- Assurer la traçabilité et la confidentialité des données clients

7. Méthodes pédagogiques mobilisées

- Présentiel interactif : Formation en salle avec aménagement favorisant les interactions et travaux de groupe
- Supports multimédia : Utilisation de vidéos, présentations dynamiques et outils digitaux pour illustrer les concepts
- Documentation personnalisée : Remise d'un livret pédagogique complet et d'outils pratiques adaptés au contexte des participants
- Accompagnement individualisé : Temps dédiés aux questions et à la mise en application personnalisée
- Évaluations formatives : Exercices pratiques et quiz réguliers pour mesurer la progression

8. Durée

La formation dure 14 heures (2 jours).

9. Tarif

550 € TTC

10. Programme de formation détaillé

Jour 1 : Structuration et gestion des dossiers clients

08h00 - 08h30 : Introduction à la formation

Présentation des objectifs et du déroulé
Recueil des attentes des participants
Tour de table et clarification des besoins métiers

08h30-10h00 : Comprendre les enjeux de la gestion administrative client

Identifier les différentes typologies de dossiers clients
Reconnaitre les étapes du cycle de vie d'un dossier
Appréhender les enjeux de traçabilité et de conformité

10h00-10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Organiser efficacement les dossiers clients

De finir une arborescence de classement adaptée

Appliquer des règles de nommage et de codification

Gérer les documents entrants et sortants

12h00-13h30 : Pause de jeuner

13h30 - 15h00 : Outils bureautiques et numériques au service du suivi client

Créer et actualiser une fiche client sous Excel ou CRM

Utiliser Outlook pour organiser les échanges et relances

Partager et centraliser les informations via des outils collaboratifs

15h00-15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Etude de cas pratique : création d'un dossier client complet

Réaliser un dossier client de A à Z (documents, échanges, planning)

Appliquer les bonnes pratiques vues en formation

Restitution collective et analyse critique

Jour 2: Sécurisation, communication et suivi des dossiers

08h00-08h30 : Rappel des acquis et point d'avancement

Synthèse des enseignements de la veille

Réponses aux questions spécifiques

Lien avec les pratiques professionnelles

08h30 - 10h00 : Maîtriser les règles de confidentialité et d'archivage

Intégrer les obligations légales (RGPD, droit d'accès, durée de conservation)

Appliquer les procédures internes de sécurisation

Organiser l'archivage physique et numérique

10h00-10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Communiquer efficacement autour d'un dossier client

Rédiger des courriers et mails administratifs structurés

Répondre à une demande client avec clarté et rigueur

Adapter son langage selon les destinataires (client, service, direction)

12h00-13h30 : Pause de jeuner

13h30-15h00 : Gérer les situations particulières et les réclamations

Identifier les typologies de réclamations clients

Traiter les anomalies ou litiges dans un cadre structuré

Mettre en œuvre une réponse professionnelle et documentée

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Evaluation finale – Mise en situation + plan d'action individuel

Réalisation d'un cas pratique de gestion administrative client

Présentation orale et retour personnalisé du formateur

Elaboration d'un plan d'amélioration pour son poste

Méthode d'évaluation

Evaluation finale sous forme de QCM, questions écrites et cas pratique.

Taux de satisfaction des stagiaires: ...%

Taux d'assiduité : ...%

Taux de réussite : ...%

Taux et causes d'abandon : ...%

Taux de recommandation : ...%