

# FORMATION SECRÉTARIAT AUTO-ÉCOLE

## Public concerné

- Personne assurant l'accueil et le secrétariat d'une auto-école

## Prérequis

- Aucun prérequis nécessaire

## Formateurs

- Evelyne ROQUES
- Yann VIGNAL

## Lieu

- Plaisir

## Durée

- 14 heures

## Coût

- 490€ TTC

## Prise en charge

- OPCO
- CPF

## Moyens pédagogiques

- Vidéoprojecteurs
- Tableaux (blanc, *paper-board*)
- Supports de cours (en polycopiés, sur clé USB)

## Modalité d'évaluation

- Feuille d'émargement signée par demi-journée remise au stagiaire et au responsable de l'école de conduite
- Mise en situation
- Évaluation à chaud

## Objectifs

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

- Comprendre le secteur de l'auto-école
- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité
- Maîtriser les différentes possibilités de financement du permis de conduire
- Prendre en charge l'ensemble des travaux courants du secrétariat

## Programme

### COMPRENDRE LE SECTEUR DE L'AUTO-ÉCOLE

- Les aspects réglementaires
- Les aspects pédagogiques

### MAÎTRISER LES DIFFÉRENTES POSSIBILITÉS DE FINANCEMENT DU PERMIS DE CONDUIRE

- Pour les demandeurs d'emploi
- Pour les salariés
- Pour les personnes en situation de handicap
- Pour les moins de 26 ans

### ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

- Rôle de la secrétaire
- L'écoute active
- Règles de bonnes conduites pour l'accueil physique
- Règles de bonnes conduites pour l'accueil téléphonique
- Gestion des mails
- Règles pour fidéliser le client
- Traiter les objections
- Gestion des réclamations et des conflits

### PRENDRE EN CHARGE L'ENSEMBLE DES TRAVAUX COURANTS DU SECRÉTARIAT

- Gestion des plannings
- Gestion et production du courrier et documents professionnels courants
- Gestion des relations avec les administrations
- Utilisation de tous les outils bureautiques et les technologies de l'information et de la communication



5 rue des Frères Lumière 78370 PLAISIR  
06 12 95 97 58 - 06 08 35 46 60

[lyreformation@orange.fr](mailto:lyreformation@orange.fr) - [www.lyreformation.com](http://www.lyreformation.com)

SIRET : 504 126 99600041 - CODE APE : 8559B  
Agrément n° F190780001 0 - N° d'activité Professionnelle 11 78 80998 78  
Tous droits réservés – reproduction interdite

