

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	9
<b>Première mission : accueillir</b> .....	13
L'image de marque de l'entreprise .....	14
Phase contact ou « les 5 premières minutes » .....	15
La prise en charge du « client externe » .....	16
La prise en charge du « client interne » .....	18
Test 1. Exercez vos talents d'accueil .....	20
<b>Deuxième mission : gérer l'information</b> .....	23
<b>1 . Le classement</b> .....	24
Test 2. Les incollables du classement .....	25
Un « bon classement » : critères d'efficacité du classement .....	26
Créer, refondre un classement .....	26
Les différents types de classement .....	27
Test 3. La norme Afnor au secours du classement .....	29
Demandez donc de l'aide à votre micro .....	32
Organiser la lecture de vos mails .....	33
<b>2 . L'archivage</b> .....	36
Les trois raisons d'archiver .....	36
Préparer un versement d'archives .....	37
Avec votre micro-ordinateur .....	38

<b>3 . La documentation</b> .....	39
Quelles sont les informations utiles à mon service ? .....	39
Quelles sont les informations dont je dispose ? .....	39
Exploiter la documentation .....	40
Avec votre micro-ordinateur .....	43
Intranet réseaux : mettre à disposition l'information électronique ..	43
<b>4 . Le tableau de bord</b> .....	44
A quoi sert-il ? .....	44
Comment le constituer ? Les indicateurs .....	45
Quelques exemples de tableaux de bord .....	45
Quelques conseils de réalisation .....	47
Notions de statistique : quelques valeurs caractéristiques .....	47
Avec votre micro-ordinateur .....	50
Quels graphiques utiliser ? .....	50
<b>Troisième mission : communiquer</b> .....	53
<b>1 . Communiquer oralement :</b>	
<b>maîtriser l'entretien téléphonique</b> .....	54
L'accueil .....	54
Le filtrage : identification .....	58
Le barrage .....	61
Traitement de la communication .....	61
Faire face aux situations difficiles .....	67
Le répondeur ou la boîte vocale .....	70
Test 4. Ami ou ennemi ? .....	70
Formules usuelles pour téléphoner en anglais .....	72
<b>2 . Communiquer par écrit</b> .....	73
Test 5. Êtes-vous une « pro » des usages épistolaires ? .....	73
« L'encre la plus pâle est la meilleure mémoire » (proverbe chinois) .....	75
La lettre .....	75
La note de service .....	82
L'e-mail .....	83
Prise de notes, comptes rendus .....	83
Le résumé, la synthèse .....	87
La présentation .....	87
Les transparents .....	91

<b>Quatrième mission : organiser</b> .....	95
<b>1 . Tout savoir sur l'organisation</b> .....	96
Les principes .....	96
Test 6. Êtes-vous paillason ou hérisson? .....	102
Les outils et méthodes .....	108
<b>2 . Travailler en équipe : un état d'esprit à développer</b> .....	119
Test 7. Galère ou équipe ? .....	119
Deux grands atouts pour travailler ensemble .....	120
<b>3 . Organiser un voyage</b> .....	125
L'organisation de l'itinéraire et la réservation des moyens de transport .....	125
Choix et réservation des hôtels .....	128
Voyage à l'étranger .....	129
<b>4 . Organiser une manifestation</b> .....	134
La date .....	134
L'ordre du jour .....	134
La liste des participants .....	135
Avec votre micro-ordinateur .....	135
Le budget .....	136
Le lieu de séminaire et les équipements .....	137
Les convocations .....	140
Les dossiers des participants .....	140
Check-lists diverses .....	140
 <b>En guise de conclusion</b> .....	 143
 <b>Corrigés des tests</b> .....	 145
 <b>Index alphabétique</b> .....	 153