

Table des matières

Introduction	9
Première mission : accueillir	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
Deuxième mission : gérer l'information	23
1 . Le classement	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
2 . L'archivage	36
Les trois raisons d'archiver	36
Préparer un versement d'archives	37
Avec votre micro-ordinateur	38

3 . La documentation	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
4 . Le tableau de bord	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
Troisième mission : communiquer	53
1 . Communiquer oralement :	
maîtriser l'entretien téléphonique	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
2 . Communiquer par écrit	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

Quatrième mission : organiser	95
1 . Tout savoir sur l'organisation	96
Les principes	96
Test 6. Êtes-vous paillason ou hérisson?	102
Les outils et méthodes	108
2 . Travailler en équipe : un état d'esprit à développer	119
Test 7. Galère ou équipe ?	119
Deux grands atouts pour travailler ensemble	120
3 . Organiser un voyage	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
4 . Organiser une manifestation	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
En guise de conclusion	143
Corrigés des tests	145
Index alphabétique	153