

SOMMAIRE

Introduction

Créer son entreprise de télésecrétariat 11

Préparer son démarrage 15

1. Les qualités et compétences 15

Les qualités d'une télésecrétaire 15

Le sens de la communication 15

La maîtrise de soi 16

La mémoire 16

La souplesse et l'adaptabilité 16

La méthode, la rigueur et l'organisation 16

Le bon sens, l'esprit d'initiative et l'autonomie 17

Les compétences d'une télésecrétaire 17

Posséder une orthographe irréprochable 17

Posséder une parfaite maîtrise de l'informatique 17

2. Connaître le marché 18

Les dures réalités du métier de télésecrétaire 18

Une évolution lente 18

L'externalisation : un miroir aux alouettes 19

De véritables sacrifices et des choix à faire 19

Analyser la concurrence 20

Partir à la chasse aux infos 20

Contacter directement ses concurrents 20

Cibler sa future clientèle 21

Réaliser une étude de marché 21

Les avantages d'une étude de marché 22

Exemple d'une étude de marché 23

3. Définir ses prestations 25

Les prestations de télésecrétariat 25

Les prestations généralement proposées 25

Les prestations recherchées par secteur d'activité 26

Diversifier ses prestations 27

Se forger une spécialité 27

Proposer davantage que du télésecrétariat 28

La permanence téléphonique 29

4. Fixer ses tarifs 30

Le revenu que vous espérez gagner 31

Évaluer le chiffre d'affaire prévisionnel 31

Établir son tarif horaire 32

Réaliser sa grille tarifaire 32



5. Se former 34

Choisir sa formation 34

Définir son projet 34

Financer sa formation 35

Les organismes publics de formation continue 36

Une formation au télétravail 37

Exemples de formations 38

Valider ses acquis 41

6. Réaliser ses contrats et CGV 42

Les CGV 42

Rédiger ses conditions générales de vente 42

Les contrats de prestations 43

Rédiger ses contrats de prestations 43

Exemple d'un contrat de prestations 44

7. Choisir un nom et un logo 45

Un nom en fonction de la structure juridique 45

Chercher un nom 45

Précautions à prendre 46

Se créer une image avec un logo 47

Réaliser son logo 47

Déposer son logo 47

8. Choisir une structure juridique 48

Les différentes structures 48

L'entreprise individuelle 48

Les sociétés SARL et EURL 50

Le portage salarial 56

Les démarches administratives 59

Préparer le dossier de constitution de l'entreprise 59

Le Centre de Formalités des Entreprises (CFE) 63

9. Les aides financières 65

Les aides de l'État 65

L'ACCRE (Aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprise) 65

Aides aux salariés créateurs 67

Incitation à l'implantation des entreprises dans certains territoires 67

Les autres aides 68

Les aides des collectivités 69

Les aides des banques 69

Obtenir un prêt bancaire 69

Le Prêt à la création d'entreprise (PCE) 70

Le compte de résultats prévisionnels 71

Les charges d'exploitation 71

Les produits d'exploitation 72

Documents à joindre au compte de résultats prévisionnels 73

Exemple d'un compte de résultats prévisionnels 74

Calcul du point mort ou du seuil de rentabilité 75

Aménager et équiper son espace de travail 77

1. Choisir son lieu de travail 77

Travailler chez soi ou à l'extérieur 77

Installer son entreprise à son domicile 77

S'installer dans un local 79

S'installer dans un centre d'affaires 79

S'installer dans une pépinière d'entreprises 80

2. Aménager et équiper son bureau 81

Choisir son mobilier de bureau 81

Un bureau et un siège 81

Les meubles de rangement 81

Choisir son équipement informatique 82

L'ordinateur multimédia 82

L'imprimante 84

Le scanner 85

Les clés USB 85

Les logiciels 85

Le fournisseur d'accès internet 87

L'équipement annexe 88

Le téléphone 88

Le fax 89

La perfo-relieuse 89

La plastifieuse 89

La documentation 89

Organiser sa démarche commerciale 91

1. Les documents commerciaux 91

La carte de visite 91

Carte de présentation de l'entreprise 92

Carte de visite professionnelle 93

La brochure ou dépliant 93

Les règles de conception 93

Exemple d'une brochure 94

Créer une brochure avec le logiciel Publisher 96

La plaquette de présentation 101

Les règles de conception 101

Le site internet 104

Réalisation par un professionnel 105

Réaliser soi-même son site 105

Exemple de réalisation d'un site avec Publisher 107

Transférer son site sur internet 110

Référencer son site sur le web 111

Les autres documents de communication 112

Devis, factures... 112



- 2. Adopter une « image » irréprochable 113**
Le look vestimentaire de la télésecrétaire 113
La garde-robe de la télésecrétaire 113
Les couleurs de la télésecrétaire 115
L'aspect physique de la télésecrétaire 116
Les soins de beauté et le maquillage 116
Le choix d'une coiffure adaptée 117
Les professionnels du relooking 119
Adopter un look dynamique 121
Cultiver son image et son attitude 121
- 3. Les techniques gratuites de promotion 122**
Développer un réseau de prescripteurs 122
Trouver des prescripteurs dans son entourage 122
Elargir son réseau de prescripteurs 123
Obtenir une interview dans un support média 124
Préparer la réalisation d'un dossier de presse 124
Réaliser un dossier de presse 124
Rédiger un communiqué de presse 126
- 4. Les techniques payantes de promotion 127**
La publicité média 127
Les magazines professionnels et spécialisés 128
La radio et la télévision 128
Le E-mailing 128
Les techniques de conception 129
Choisir efficacement le titre de son e-mail 129
Rédiger avec soin son message 130
Le mailing 131
Le fonctionnement 131
Les différents éléments d'un mailing 132
La préparation d'une opération de mailing 133
La rédaction du mailing 136
Exemple de lettre de mailing 138
Quelques conseils 139
- 5. Les techniques de vente 141**
La prospection téléphonique 141
Préparez vos appels 142
Structurez vos appels téléphoniques 142
Vous êtes en ligne avec un prospect 143
Votre rendez-vous est pris 144
L'argumentation de vente en rendez-vous 145
S'adapter à son interlocuteur 145
Apprendre à écouter 145
Être sûr de soi 146
Savoir argumenter 146
Partir avec un objectif 146
Savoir conclure 146
-

Développer son entreprise de télésecrétariat 151

Gérer son activité de télésecrétariat 151

1. Le devis 151

Les différentes étapes 151

Analyser la mission demandée 151

Rédiger le devis 152

Présenter le devis 153

Trouver des arguments 154

2. La facturation 155

Le processus de facturation 155

Rédiger la facture 155

Déclarer la TVA 156

Exemple de facture 157

Le recouvrement des impayés 159

Les premières démarches 159

Faire intervenir la justice 160

Le déroulement de la procédure 161

3. La comptabilité 161

Tenir sa comptabilité 162

Les cotisations sociales 162

Les obligations comptables 164

Établir un plan de trésorerie 165

Exemple d'un plan de trésorerie 167

Améliorer les résultats de sa société 169

1. Les clients 169

Les clients d'aujourd'hui 169

S'imposer en tant que chef d'entreprise 169

Améliorer ses relations clients 170

Maîtriser les négociations 171

Réparer ses erreurs 171

Les clients de demain 172

Rechercher de nouveaux clients 172

2. S'adapter au marché 172

Suivre l'actualité de la profession 173

Se documenter 173

Participer à des groupes d'échanges 173

Mettre en place une veille passive 173

Redéfinir son offre 173

Sonder les besoins des clients 174

Proposer une offre novatrice 174



Apprendre à gérer son temps 175

1. Travailler méthodiquement 175

Organiser son espace de travail 175

Aménager son bureau de façon pratique 175

Adopter de bonnes habitudes 176

Organiser la gestion interne 177

Planifier le travail administratif 177

Enregistrer le courrier 178

2. Organiser son temps 179

Gérer la répartition du travail 179

Analyser son temps de travail 179

Planifier le travail journalier 180

Structurer son temps de travail 180

Exemple d'un tableau des tâches 181

Gérer à long terme 182

Gérer les interruptions 182

Exemple d'un rétroplanning 183