Etre Assistante aujourd'hui : mode d'emploi

121

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Gagner en efficacité et en organisation dans la fonction d'assistante

Public Visé

Assistantes de PME – PMI déjà en poste et souhaitant améliorer leurs compétences et leur efficacité personnelle.

Pré Requis

Savoir communiquer en français

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Repérer les caractéristiques d'une communication efficace, orale et écrite et les comportements qui font la différence.
Connaître des outils et des méthodes d'organisation permettant de mieux gérer son temps.

Méthodes pédagogiques

• Présenter les outils conceptuels,

techniques et méthodologiques.
• Mise en situation : jeux de rôle et critiques constructives.
• Examiner des cas concrets avec des exercices pratiques sur poste de travail.
• Remise d'un document de cours aide-mémoire.
• Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation.

Parcours pédagogique

• Rôle et missions de l'assistante d'aujourd'hui

  • Réflexion sur la fonction « assistante », sa place dans l'organisation, ses responsabilités et ses objectifs.

• Optimiser les relations inter-personnelles

  • Les clés pour mieux communiquer.
  • Les difficultés dans les situations quotidiennes : mécanismes et outils de la communication.
  • Réflexion sur ses propres comportements et leurs conséquences.

• L'accueil physique et l'utilisation de l'outil téléphone

  • 20 secondes pour une bonne 1ère impression.
  • Les attitudes à adopter.
  • Savoir formuler sa pensée : choisir ses mots et construire des phrases dans un langage professionnel.
  • Structurer son discours.
  • Faire face aux situations et aux appels difficiles.
  • Gérer l'accueil physique et téléphonique en simultané.

• Expression écrite : écrire pour être lu

• Analyse des différentes formes de l'expression écrite.

  • Rappel des principes fondamentaux et des règles à observer.
  • Élaborer un message construit, cohérent, clair : rédiger en professionnel.
  • Le courrier électronique.
  • La prise de messages.

• Gestion des documents et circulation de l'information

  • Traiter le courrier : une méthode (départ et arrivée),
  • Les clés pour un archivage et un classement efficace.

• Réflexion sur les méthodes de travail

  • Organisation, suivi des devis, gestion du temps, etc…,
  • Evaluation de sa propre organisation (les bonnes questions à se poser).

Définition des axes d'amélioration personnelle

Qualification Intervenant·e·s

Consultante et formatrice en communication et techniques administratives.

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

10

Tarifs

Inter (Par personne) : **670.00 € HT**

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com