

“ Mon métier : assistante ”

Tous les outils nécessaires à ma fonction

PROGRAMME

Les rôles et les fonctions de l'assistante

- Se positionner : connaître et définir ses rôles et fonctions. Définir ses responsabilités, ses marges de manœuvre, son autonomie
- Développer le binôme avec son manager et la relation de confiance nécessaire à la fonction
- Se faire respecter dans son métier tout en personnalisant les services attendus
- S'affirmer sereinement auprès de tous les interlocuteurs, développer l'écoute des besoins et des attentes, savoir orienter, guider et informer

La communication efficace

- S'exprimer oralement et prendre la parole en public
- Réussir l'accueil téléphonique pour mieux orienter et informer
- Connaître et utiliser les techniques et les outils de communication : écoute active, questions ouvertes, synthèse, reformulation...
- Développer les relations gagnant / gagnant
- Faire passer des messages difficiles, comment tout dire mais bien le dire, initiation à la CNV (communication non violente)
- L'art de dire le oui authentique, l'art de refuser sans agressivité. Connaître ses limites et les faire respecter
- Gérer son émotion et celle de l'autre : apaiser, rassurer et trouver le juste compromis



Public concerné

Secrétaires, secrétaires de direction, assistantes, assistantes de direction et assistantes commerciales.

Objectifs

Optimiser son rôle d'interface dans l'entreprise en développant son efficacité et ses capacités professionnelles.

Valoriser l'image de marque et participer à la performance de l'entreprise.

Coût net : 1290 €/pers
pour 4 jours

Dans le cadre de la formation continue ou du DIF



Organisme de formation

Tél 06 09 13 57 95

Fax 03 68 35 06 07

Mail contact@forma2.eu

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout **acteurs** de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.”

“ Session co-animée par deux formateurs* afin d'optimiser la disponibilité et le temps accordés à chaque participant. ”

“ Une pédagogie essentiellement **active** et **participative** où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.”

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de **nouvelles visions** et de **nouvelles pratiques** en entreprise.”

* selon le nombre de participants

La gestion du temps et des priorités

- Détecter les « mangeurs de temps » et trouver les remèdes efficaces pour y répondre
- Définir et gérer les priorités : distinguer l'essentiel, rester sur l'objectif, répondre aux imprévus
- Savoir déléguer en évitant les pièges et en sachant optimiser les résultats de cette collaboration
- Favoriser et améliorer l'échange des informations
- Organiser, faire le suivi et le compte-rendu des réunions
- Utiliser les « outils gain de temps »
- Archiver et classer des supports papier et des données informatiques
- Négocier des délais pour atteindre les objectifs et les priorités
- Faire face aux sollicitations, se protéger, savoir se concentrer pour optimiser son temps
- Ecourter une conversation qui s'éternise avec diplomatie et courtoisie
- Rendre service sans se laisser envahir, créer un partenariat de bons échanges
- Les nouvelles technologies : les trucs et astuces pour rechercher les informations sur le Web efficacement, les sites incontournables d'une assistante...