

# “ 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.*

***Durée** : 32 heures réparties sur **2 x 2 jours** consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

***Coût net** : 1440 €/pers pour 4 jours*



Organisme de formation

Tél 06 09 13 57 95

Mail [contact@forma2.eu](mailto:contact@forma2.eu)

#### Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

#### L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

#### La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

#### 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.”

“ 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.”

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap.

Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : [ONISEP](#), [AGEFIPH](#) et [FIPHFP](#)

#### 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...

[www.forma2.eu](http://www.forma2.eu)

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

FormA2 4, rue Pierre Maurice Masson METZ

Tél : 06 09 13 57 95 e-mail : [contact@forma2.eu](mailto:contact@forma2.eu) [www.forma2.eu](http://www.forma2.eu)

SIRET : 432 780 096 00025 CODE APE : 8559A