

## “ 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***

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





Organisme de formation

Tél 06 09 13 57 95

Fax 03 68 35 06 07

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