

## Maîtriser son poste d'assistante

3 jours - 21 heures

### **Objectifs**

Acquérir les compétences organisationnelles et relationnelles Gérer efficacement l'organisation et les priorités Savoir traiter les demandes de chacun

### **Participants**

Assistantes

### **Prérequis**

Avoir obtenu une expérience significative sur un poste d'assistante

### **Pédagogie**

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

### **Modalités**

Cette formation peut se dérouler en présentiel (intra ou interentreprises), à distance (intra ou interentreprises)

### **Accessibilité**

Les personnes reconnues en qualité de travailleur handicapé (RQTH) souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

### **Profil de l'intervenant**

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

### **Moyens techniques**

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

### **Modalités de suivi et d'évaluations**

Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage. Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires. Attestation de fin de formation

## **Programme**

### **Clarifier ses missions**

- La fonction
- Le rôle
- La maîtrise
- Les tâches
- Le collaboratif

### **S'organiser au quotidien**

- Gérer son temps, les priorités, les urgences Repérer ses "croque-temps" et savoir s'en protéger.
- Gérer les interruptions et les imprévus.
- Assurer le suivi des demandes et des actions
- Créer des outils efficaces
- Tirer profit de son agenda électronique. La gestion des messages électroniques

### **Optimiser son classement**

- Les règles de base
- La recherche de documents
- Analyser les dysfonctionnements
- La pertinence des types de classement
- Le classement papier
- Le classement informatique

### **Rédiger des documents efficaces**

- Les différents types d'écrits professionnels : e-mails, des lettres et des notes
- Écrire pour être lu et compris
- Comment écrire court et clairs
- Rappels sur les pièges à éviter sur sa présentation de document Rédiger des mails à bon escient

### **Définir les canaux de communication**

- Optimiser la circulation des informations Utiliser des outils de suivi et de relance

### **Mieux communiquer auprès de ses interlocuteurs**

- Accueillir une personne (physique ou téléphonique)
- Identifier les différentes personnalités et s'y adapter
- S'affirmer sans agressivité
- Faire confiance, inspirer confiance
- Gérer les tensions et les conflits