



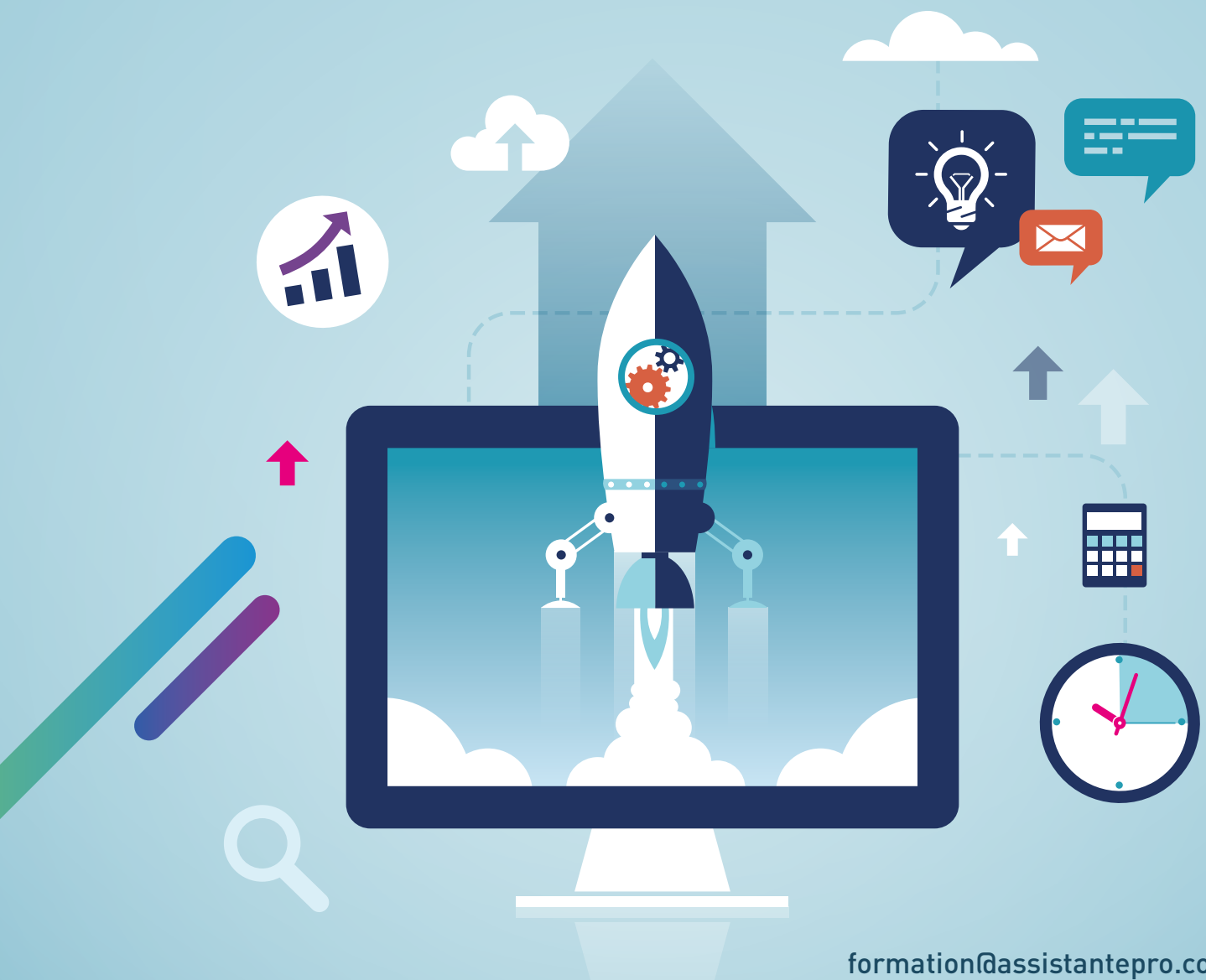
Assistante *Pro*
Conférences, Carrière, Business & Networking



CATALOGUE DE FORMATION

ASSISTANTEPRO 2019

Votre métier décolle, Bienvenue à bord ! ● --- ➔



formation@assistantepro.com
www.assistantepro.com



Magazine et Newsletter

Un contenu dédié aux assistantes, riche en conseils et en informations pour un accomplissement personnel et professionnel.



Afterworks et Salon professionnel

Une occasion pour notre communauté de se rassembler, partager, se former, se divertir et rencontrer les interlocuteurs qui les intéressent directement.



Formation et Emploi

La formation est un pilier dans la vie quotidienne de l'Assistante, il est important pour elle de suivre l'évolution de son métier.

SOMMAIRE



04-10

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- Travailler efficacement EN OPEN SPACE
- Rédiger et gérer DES E-MAILS EFFICACES
- Faire du stress, SON ALLIÉ ET LE GÉRER AU QUOTIDIEN
- Acquérir les outils d'aide à la décision ET DÉVELOPPER SA FORCE DE PROPOSITION
- Optimiser ses activités, GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS



11-19

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- Développer son potentiel relationnel ET S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTS TYPES DE PERSONNALITÉ
- Adopter des attitudes constructives ET S'AFFIRMER
- Anticiper et gérer les conflits LORSQU'ILS SURVIENNENT
- Développer une image POSITIVE ET IMPACTANTE
- Renforcer SA CONFIANCE EN SOI
- S'adapter aux différents types de personnalité OU VIVRE SON TRAVAIL D'ASSISTANTE EN TOUTE SÉRÉNITÉ



20-25

COMMUNICATION

- Faire son pitch OU SAVOIR PARLER DE SOI
- Optimiser ses relations TÉLÉPHONIQUES ET SA QUALITÉ DE SERVICE
- Savoir communiquer EN TOUTES CIRCONSTANCES
- S'exprimer AVEC AISANCE



26-30

OFFICE MANAGER



31-33

HÔTESSE & STANDARDISTE



35-39

LA FORMATION INTRA, C'EST UNE FORMATION SUR MESURE



Travailler efficacement EN OPEN SPACE

Formation interactive qui permet rapidement aux stagiaires de modifier leurs méthodes de travail et leur mode de communication dans un espace commun.

Diffusion d'un support PwPt pendant la formation et remise du support à chaque stagiaire

Les + de la formation

Cette formation comporte des outils et des prises de conscience en lien direct avec le travail en open space

Durée
1 JOUR

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Toute personne qui travaille en open space et qui souhaite réduire l'impact de ce mode de travail sur sa productivité.

Objectifs DE LA FORMATION

À l'issue de la formation,
les stagiaires seront capables de :

- **S'adapter** au mode de travail en open space.
- **S'approprier** un mode de fonctionnement efficace.
- **Adopter** les comportements adéquats.
- **Créer** les « best practices » de l'open space.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.

CONTENU

Définir le travail en open space

- Ses caractéristiques.
- Ses bénéfices.
- Ses points de vigilance.

Posséder une communication efficace en open space

- Identifier les modes de communication à notre disposition pour transmettre ses messages.
- Appliquer le mode de communication approprié au travail en open space.
- Créer les conditions favorables dans cette configuration.

S'organiser pour soi et pour, les autres

- Comprendre les émotions, leurs impacts et leurs conséquences sur l'image et les comportements.
- Définir l'origine d'une émotion et son fonctionnement sur la personne.
- Transformer ses attitudes : modifier sa position de vie.
- Présentation d'outils et leurs applications.
- Mises en situation basées sur le vécu professionnel des stagiaires.
- A la fin de la formation, la charte du travail en open space sera rédigée : les règles de fonctionnement.

VALIDATION DES ACQUIS DE LA FORMATION
FAIRE SON PLAN D'ACTION PERSONNEL



Rédiger et gérer DES E-MAILS EFFICACES

Formation participative : les stagiaires sont invités à porter des exemples d'e-mails reçus et envoyés pour analyse critique et ré-écriture.

- Remise de documents et d'articles sur la lecture sur écran, la Netiquette, les règles d'entreprise.
- Nombreux exercices de rédaction : rewriting de messages, écriture avec la méthode des 3 S, correction de fautes, etc.
- Diffusion d'un support PwPt pendant la formation.

Les + de la formation

Une formation pratique faite d'exercices individuels et en sous-groupes sur des e-mails réels, comme la correction d'e-mails envoyés et la rédaction.

Durée
2 JOURS

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Attention : cette formation n'est pas basée sur l'utilisation de l'outil Outlook ou Gmail.
- Toute personne qui utilise sa messagerie au quotidien.

Objectifs DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- **Structurer** leurs e-mails.
- **Formuler** un objet efficace.
- **Rédiger** des e-mails avec méthode.
- **Éviter** les impairs de la communication électronique : la Netiquette.
- **Gérer** le flux des e-mails (entrants, sortants, en copie, etc pour éviter d'être débordé(e) par sa messagerie électronique.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.

CONTENU



Communiquer par e-mail : les principes de base

- Définir les objectifs de la communication électronique : les avantages et les inconvénients, les précautions à prendre.
- Déterminer sa stratégie : utiliser les composantes de la messagerie, choisir le(s) destinataire(s), mettre en copie ou pas, etc.
- Questionnaire : e-mail ou pas e-mail ?
- Échange de pratiques sur l'utilisation de la messagerie électronique : règles, modes, etc.
- Présentation des composantes de la messagerie.

Rédiger et structurer ses e-mails pour faciliter leur lecture

- Faire un objet percutant qui favorise la lecture par le destinataire.
- Rédiger ses e-mails avec la méthode des 3 S.
- Se faire comprendre : les mots justes, les expressions utiles, la syntaxe de l'e-mail.
- Réaliser le plan de ses messages et organiser ses idées.
- Savoir répondre en fonction des demandes.
- Exercices d'application : ré-écriture d'objets, rédaction d'e-mails, correction de messages, mise en page complète.
- Rédaction d'un e-mail de réponse à une demande.

Respecter les règles de la communication électronique

- Appliquer les règles de base de courtoisie de la communication électronique.
- Adopter un ton et un style professionnels.
- Rédaction en sous-groupe des «best practices» de la communication électronique.
- Exercices : corriger les fautes d'orthographe ou de syntaxe de messages.

Organiser sa messagerie électronique et en faire un outil d'information

- Organiser le classement de sa messagerie avec la méthode CAP.
- Assurer le suivi de ses e-mails.
- Brainstorming : comment optimiser le classement de ses messages ?
- Présentation de l'organisation optimale de la messagerie.

Prendre congé : Conclure

- Utiliser des formules pour prendre congé en s'assurant de la satisfaction de l'interlocuteur et du suivi de la relation.
- Mise en situation : clore une relation téléphonique.

VALIDATION DES ACQUIS DE LA FORMATION
PLAN D'ACTION PERSONNALISÉ

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Faire du stress, SON ALLIÉ ET LE GÉRER AU QUOTIDIEN

*Le stress n'est pas une maladie. C'est un phénomène d'adaptation.
Le comprendre est indispensable
pour réussir les changements que nous vivons et faire face aux
pressions de la vie professionnelle*

- **Comprendre les effets du stress** sur son travail et ses relations interpersonnelles
- **Définir les stressseurs** et les phases du stress
- **Gérer le stress ambiant** avec outils et méthodes
- **Adopter des stratégies anti-stress** pour minimiser ses effets.

PROGRAMME

Définir le stress : stress ou pression ?

- Définir le stress, c'est quoi au juste ?
- Avoir conscience de son profil
- Identifier les signes annonciateurs
- Comprendre les mécanismes du stress et ses impacts dans l'organisme
- Cerner les différents niveaux de stress

Déterminer les expressions du stress au travail

- Être capable d'identifier les facteurs stressants du travail
- Anticiper les influences du stress sur les relations professionnelles.

Appliquer des outils pour gérer le stress, c'est possible

- Identifier ses comportements « drivers » (et ceux des autres) et les gérer.
- Savoir gérer les changements qui surviennent face au stress : élargir sa vision.
- Gérer les émotions provoquées par le stress.

Appliquer des stratégies anti-stress

- Savoir respirer et se relaxer.
- Prévenir le stress, l'adopter et ne plus y succomber.

Les + de la formation

- Exposés théoriques des méthodes anti-stress émaillés d'exemples concrets
- Apport d'outils pratiques et de trucs et astuces à chaque étape
- Simulations : visualisation positive, vision élargie, etc.

Durée
1 JOUR

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Acquérir les outils d'aide à la décision ET DÉVELOPPER SA FORCE DE PROPOSITION

Dans de nombreuses circonstances, l'assistante est amenée à donner ses idées afin qu'elles donnent lieu à un plan d'actions. De plus, aujourd'hui, elle doit être une aide à la décision par des outils de résolution de problème et un fort développement de sa créativité et des techniques d'exploration. Cette compétence est une faculté qui permet de relever les défis de la profession.

- Produire des idées
- Sortir du cadre, aborder des sujets sans frein
- Relever des challenges et des défis
- Résoudre un problème
- Proposer des solutions
- Posséder des outils pour faire passer ses messages différemment.

PROGRAMME

Définir comment produire des idées

- Qu'est-ce que la production des idées et comment ça marche ?
- Savoir stimuler les idées qui sont en soi
- Être capable d'ôter les idées préconçues

Analyser un problème ou une situation

- Appliquer des méthodes d'analyse selon l'objectif et le reformuler
- Identifier les enjeux pour produire des solutions sans frein.

Proposer des solutions et aider à la décision au manager et/ou aux collaborateurs

- Savoir produire le plus grand nombre d'idées avec des méthodes éprouvées
- Construire un plan d'action : qui, quand, moyens.

Les + de la formation

- Exercices de groupe : nombreux entraînements pratiques avec des méthodes de variées
- Jeux autour du développement des idées
- Pratique d'outils d'analyse des enjeux et de production de solutions à partir de cas d'entreprise.

Durée
1 JOUR



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Optimiser ses activités, GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

Une bonne gestion des priorités est essentielle pour les assistantes ; et ce n'est pas seulement une bonne organisation des agendas. C'est aussi tenir compte de sa vision du temps, des enjeux de son travail et de son entreprise. Une bonne organisation permet d'éviter les pertes de temps bien sûr mais, elle répond à la question de l'utilisation finale du temps « gagné ».

- **Connaître sa propre relation au temps** pour modifier et améliorer ses perceptions du temps
- **Mettre son emploi du temps sous contrôle** et avoir une vision qualitative et quantitative juste du temps
- **Organiser ses tâches** et ses activités par priorité
- **Gérer les urgences** et les imprévus
- **Créer des outils et méthodes de gestion du temps** applicables à soi-même et à son équipe.

PROGRAMME

Connaître sa propre relation au temps pour améliorer ses perceptions du temps

- Identifier quels «diablotins» m'influencent
- Savoir remédier à ses perceptions négatives du temps et de sa gestion
- Savoir canaliser son « capital-temps » en se fixant des objectifs

Mettre son emploi du temps sous contrôle

- Evaluer sa charge de travail et son investissement en énergie
- Analyser son emploi du temps
- Posséder une vision objective qualitative (activités) et quantitative de ses activités : valeur ajoutée, temps passé réaliste ou non, etc.
- Remédier aux pertes de temps et/ou activités chronophages

Organiser ses activités par priorité

- Appliquer les principes d'organisation qui simplifie la vie au travail
- Définir les «vraies» urgences, les hiérarchiser et travailler par priorité grâce à une méthode infaillible
- Organiser ses activités : planifier

Optimiser son environnement de travail

- Utiliser les outils technologiques de l'efficacité



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Développer son potentiel relationnel ET S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTS TYPES DE PERSONNALITÉ

Les différences entre les humains qui peuvent être sources d'incompréhension, de stress, de conflits, de perte de temps et d'énergie, et donc d'inefficacité. Et pourtant ces mêmes différences peuvent être également sources de créativité, de nouvelles opportunités d'actions et de réussites. Le point clé, réside dans la capacité à prendre en compte les spécificités de chacun pour rester en lien.

- **Cerner sa propre personnalité** pour mieux comprendre ses modes de communication et de fonctionnement
- **Définir ce qui caractérise ses interlocuteurs**, mieux les comprendre et s'adapter
- **Comprendre pourquoi certaines relations « bloquent »** et le mécanisme qui s'installe
- **Adopter sa communication** à chaque personnalité pour avoir des relations interpersonnelles efficaces au travail
- **Développer l'esprit d'équipe** : savoir communiquer sur un mode qui convient à tous
- **Mettre en œuvre des outils** pour être complémentaire les uns des autres

PROGRAMME

Comprendre ses collaborateurs (trices) et ses collègues - Mieux se connaître pour travailler ensemble

- Savoir identifier, pour chaque type de personnalité : les caractéristiques et les points forts, la perception, le canal préférentiel de communication, les comportements.
- S'adapter aux caractéristiques, aux perceptions et aux canaux de communication de l'autre.

Développer ses capacités relationnelles en équipe et accroître l'impact de sa communication en s'adaptant aux autres

Prendre la « porte d'entrée » qui facilite la communication à autrui

- Savoir détecter ce qui indique la perception de l'autre
- Utiliser les mots justes pour les membres de l'équipe

Travailler en équipe, c'est être sur la même longueur d'onde

- Apprendre les canaux de communication pour être entendue par chaque membre de l'équipe.

Les de la formation

Ce stage se présente comme une véritable boîte à outils de l'organisation et de la gestion du temps et des priorités.

- Bilan personnel de sa relation au temps
- Apports de techniques, de méthodologie et d'outils pratiques
- Etudes de cas pour appliquer les méthodes élaborées selon le vécu des participantes
- Relevé des acquis
- Elaboration d'un plan d'action

Durée
1 JOUR

Cette formation aura un aspect interculturel qui se concrétisera par une préparation en amont avec les participantes.

Les de la formation

- Exposés théoriques émaillés d'exemples
- Exercices d'application
- Simulations et jeux pédagogiques

Durée
1 JOUR

Adopter des attitudes constructives ET S’AFFIRMER

Avoir de bonnes relations avec son manager, ses collègues de travail, ses clients ou partenaires, oser refuser, lorsque cela est nécessaire, être un relais efficace sont des comportements indispensables à la fonction. Ils ne sont pas innés, ils s'apprennent. Les techniques dites « d'assertivité » aident à développer de nouveaux comportements pour exprimer son point de vue, transmettre ses messages, poser une critique constructive... accroître ses compétences relationnelles pour être performante.

- **Améliorer ou maintenir** ses relations interpersonnelles
- **S'affirmer** positivement
- **Eviter les réactions inefficaces** dans ses relations (agressivité, passivité, manipulation)
- **Anticiper les conflits** si besoin
- **Acquérir des outils** pour gérer ses émotions et dépasser les ressentis
- **Développer la confiance** en soi.

PROGRAMME

Prendre conscience des comportements en présence au travail

Discerner les trois formes de comportements inefficaces en présence : caractéristiques et conséquences sur la relation professionnelle de la fuite (passivité), de l'agressivité et de la manipulation, afin de faire la différence avec la personnalité.

Déterminer les expressions du stress au travail

- Posséder des outils nécessaires pour réagir aux comportements en situation professionnelle et personnelle
- Etre capable de faire face aux comportements gênants des interlocuteurs
- Conserver la maîtrise des situations
- Posséder des techniques efficaces pour anticiper et gérer les conflits

Accroître ses ressources

- Développer une image positive de soi.
- Savoir négocier et faire des compromis réalistes.

Devenir assertif(ve) : s'affirmer positivement

- Refuser lorsque c'est nécessaire, sans agressivité.
- Répondre et poser une critique constructive.

Les + de la formation

- Tests pour situer ses points forts et ses points à améliorer en affirmation de soi
- Applications pratiques sur des situations professionnelles où s'affirmer est nécessaire
- Simulations et études de cas concrets
- Films d'illustration

Durée
1 JOUR

Anticiper et gérer les conflits LORSQU'ILS SURVIENNENT

Dans la vie professionnelle de l'assistante il existe parfois des situations conflictuelles qui ne semblent pas toujours pouvoir se résoudre à court terme avec des solutions efficaces. Ces conflits entravent fortement leurs activités. Il est donc nécessaire que l'assistante sache analyser les conflits et les traiter avec des outils simples et spécifiques, faciles à mettre en œuvre au quotidien

- **Anticiper et prévenir** les conflits
- **Repérer les mécanismes** des conflits
- **Faire face aux désaccords** avec assurance
- **Adopter les comportements permettant** de trouver une issue aux situations conflictuelles

PROGRAMME

Comprendre les mécanismes qui génèrent les conflits

- L'origine des conflits : ce qui les provoque et ce qui les entretient
- Comment réagir aux blocages, démotivations, etc. et assumer les conséquences
- Adopter les comportements adéquats : analyser les attitudes et les comportements en présence d'un conflit

Différencier les conflits et apprendre les méthodes à mettre en œuvre

- Identifier les multiples « visages » des conflits et les types de conflit : ceux qui en sont, ceux qui n'en sont pas
- Apprendre les différentes façons de régler un conflit en fonction de la situation

Gérer et traiter une situation conflictuelle

- Se préparer à « affronter » un conflit
- Refuser simplement et calmement
- Garder la maîtrise de soi
- Faire ou recevoir une critique
- Limiter le stress provoqué par un conflit

Les + de la formation

- Outils pratiques de gestion des relations interpersonnelles
- Travail de groupe et sous-groupe sur des situations
- Exercices d'application et simulations sur des cas concrets proposés par les participants (et la formatrice)
- Elaboration de stratégies de réussite

Durée
1 JOUR



Développer une image POSITIVE ET IMPACTANTE

Formation interactive qui met les stagiaires en situation et leur permet de travailler sur leur situation professionnelle et personnelle.

Nombreux exercices d'application des méthodes exposées. Diffusion d'un support PwPt pendant la formation et remise du support contenant les exercices de groupe à chaque stagiaire.

Objectifs DE LA FORMATION

À l'issue de la formation,
les stagiaires seront capables de :

- **Évaluer** son image et de poser un diagnostic.
- **Avoir une image** juste de soi.
- **Accroître** leur visibilité et leur impact.
- **Gérer** les émotions qui affectent leur vision des choses.
- **Construire** un plan «marketing personnel» pour bien utiliser son image et vendre ses idées.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.



Définir les critères d'une image positive

- Clarifier la relation image de soi/confiance en soi/estime de soi.
- Identifier les composantes de son image : les 3 A pour Apparence, Attitude et Accroche.
- Connaître l'impact des 3 images : l'image réelle, l'image perçue et l'image des autres.
- Exposés théoriques sur les différents concepts de l'image
- Atelier d'échanges en sous-groupes sur les méthodes
- Exercice interactif : définir les critères de son image

Évaluer son image pour prendre confiance en soi

- Faire son autodiagnostic : points forts, points d'amélioration, atouts personnels, etc.
- Prendre conscience de ce que l'on transmet et comment on est perçu.
- Travailler son charisme naturel : les 3 piliers, leurs caractéristiques et leur développement.
- Autodiagnostic basé sur la fenêtre de Johari : le grand jour, la zone aveugle, la face cachée, l'inconnu
- Mise en situation individuelle
- Descriptif des 3 piliers : la présence, le pouvoir, le partage

Travailler ses attitudes : utiliser ses émotions pour accroître une image positive

- Comprendre les émotions, leurs impacts et leurs conséquences sur l'image et les comportements.
- Définir l'origine d'une émotion et son fonctionnement sur la personne.
- Transformer ses attitudes : modifier sa position de vie.
- Descriptif des conséquences (positives et négatives) des émotions
- Exercice bilan des positions de vie
- Transformer une émotion négative en émotion positive

Donner une image juste de soi

- Modifier l'expression de ses idées et adopter un langage positif et constructif.
- Accroître les messages au-travers du non-verbal.
- Brainstorming : comment optimiser le classement de ses messages ?
- Mises en situation : transmission de ses idées et messages en changeant son mode de langage
- Exercice sur la puissance du non-verbal
- Réaliser son storytelling en respectant les étapes

Les de la formation

Cette formation
comporte de nombreuses
mises en situation à
l'appui des techniques.

Durée
2 JOURS

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Toute personne qui souhaite développer son pouvoir personnel en travaillant son image.

VALIDATION DES ACQUIS DE LA FORMATION
FAIRE SON PLAN « MARKETING » PERSONNEL



Les + de la formation

Cette formation comporte des exemples et exercices qui permettent une transposition facile dans son environnement de travail.

Elle est également adaptée à des personnes en recherche d'emploi pour réussir leur entretien d'embauche et leur intégration dans l'entreprise.

Durée
1 JOUR

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Toute personne qui souhaite renforcer sa confiance pour être plus efficace dans sa vie professionnelle.

Renforcer SA CONFIANCE EN SOI

Formation interactive qui offre une progression de la confiance en soi.

- Nombreux exercices d'application des méthodes exposées.
- Diffusion d'un support PwPt pendant la formation et remise du support à chaque stagiaire.

Objectifs DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- **Connaître** et comprendre ses blocages.
- **Se valoriser.**
- **Développer** la confiance en soi.
- **Accueillir** positivement une critique.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.



Identifier et comprendre ses blocages : pourquoi le manque de confiance en soi

- Analyser le risque de faire confiance : avoir une vision juste de soi.
- Connaître ses peurs et les surmonter.
- Se valoriser et valoriser ses atouts.
- Autodiagnostic de son profil confiance.
- Analyse de situations lors de manque de confiance en soi : pourquoi ? Quelles réactions ?
- Exposé théorique sur les différentes zones : confort, etc.
- Exercice d'application : formuler ses propos de manière valorisante et positive

Développer sa confiance en soi

- Cerner ses croyances et leurs impacts.
- Visualiser positivement ses réussites.
- S'affirmer face aux désaccords.
- Répondre à une critique tout en restant positif/ve.
- Exposés théoriques sur les techniques de développement de la confiance en soi
- Exercices d'application et simulations : faire de la visualisation positive, répondre à une critique justifiée et injustifiée par la technique de l'édredon.



Les + de la formation

Cette formation est très interactive. Elle comporte de nombreux exemples et jeux qui permettent une transposition facile dans son environnement de travail.

Elle est également adaptée à des personnes en recherche d'emploi pour réussir leur entretien d'embauche et leur intégration dans l'entreprise.

Durée
1 JOUR

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Toute personne qui souhaite accroître ses capacités d'adaptation à ceux qui l'entourent et ainsi déjouer les difficultés de la communication interpersonnelle.

S'adapter aux différents types de personnalité OU VIVRE SON TRAVAIL D'ASSISTANTE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Formation interactive qui met les stagiaires en situation et leur permet de travailler sur leur situation professionnelle et personnelle.

- Nombreux exercices d'application des méthodes exposées.
- Diffusion de films d'illustration pendant la formation et remise du support.

Objectifs DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- **Se connaître** en termes de caractéristiques (points forts) et de perception des choses, des personnes et de l'environnement.
- **S'adapter** aux différentes personnalités en présence pour gagner en efficacité.
- **D'avoir des relations** constructives avec tout type de personnalité.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.



Connaître sa personnalité et celle des autres

- Comprendre et intégrer les différences selon les personnes.
- Identifier les points forts et les points de vigilance de chaque type de personnalité.
- Reconnaître la personnalité de ses interlocuteurs.
- Exposés théoriques sur les différents types de personnalité, leurs caractéristiques
- Jeu du puzzle : reconstituer le type de personnalité

Développer ses capacités relationnelles avec tous les types d'interlocuteurs

- Savoir détecter les comportements verbaux et non verbaux qui améliorent la communication entre collègues, clients, partenaires, quel que soit leur type de personnalité.
- Cerner « la porte d'entrée » qui facilite la communication à autrui : reconnaître les différentes façons de percevoir l'environnement.

- Savoir se mettre sur la même longueur d'onde et accroître la qualité de ses transactions : comment être entendu(e) de chacun.
- Exercice : faire le dictionnaire des perceptions
- Simulations : communiquer quel que soit le type de personnalité de ses interlocuteurs.

Résoudre les difficultés de communication avec des interlocuteurs « difficiles »

- Définir la « mécommunication » et ses effets sur ses relations avec les autres.
- Eviter les ruptures de communication.
- Identifier les comportements difficiles chez son interlocuteur pour rétablir une communication efficace
- Exposé théorique sur la mécommunication.
- Simulations : reconnaître les comportements difficiles et résoudre une situation de mécommunication.

VALIDATION DES ACQUIS DE LA FORMATION
FAIRE SON PLAN D'ACTION PERSONNEL

COMMUNICATION

Faire son pitch OU SAVOIR PARLER DE SOI

Atelier interactif qui permet aux stagiaires de travailler sur leur situation.

Applications concrètes des techniques présentées.

Objectifs DE LA FORMATION

**À l'issue de la formation,
les stagiaires seront capables de :**

- **Se présenter** de manière claire.
- **Provoquer** l'intérêt des interlocuteurs.
- **Parler d'eux** : de leur réussite et de leurs réalisations.
- **Mettre en valeur** un projet.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.

Les + de la formation

Une formation qui se présente comme un atelier dans lequel chaque stagiaire est unique et apprend à réaliser son propre pitch.

Durée
1 JOUR

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Groupe de 6 pers max.
- Toute personne qui souhaite développer son pouvoir personnel en travaillant son image.
- Cette formation est adaptée aux demandeurs d'emploi pour les aider dans leur recherche.

CONTENU

Introduction : définir le pitch

Préparer sa présentation

- Identifier les éléments-clés de sa présentation.
- Cerner les attentes et les enjeux de ses interlocuteurs.
- Chaque stagiaire prépare son pitch.

Construire son pitch : les étapes

- Trouver l'accroche.
- Lister les points essentiels.
- Illustrer son discours.
- Construire ses arguments.
- Elaborer un plan efficace.
- Construire son pitch.

Créer du lien avec l'auditoire ou les interlocuteurs

- Utiliser le non-verbal pour donner du poids à son discours.
- Travailler son propre style.
- Mettre en avant les éléments de soi différenciants, susciter l'émotion et impliquer ses interlocuteurs.
- Faire son pitch devant les stagiaires.

VALIDATION DES ACQUIS DE LA FORMATION
FAIRE SON PLAN PERSONNEL



Les + de la formation

Formation interactive basée sur les exemples des stagiaires fournis grâce à une fiche de recueil des situations vécues en amont de la formation et des mises en situation réelles.

Durée
2 JOURS

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Toute personne en contact téléphonique ou sur une plateforme (service clients, SAV, ADV, assistant(e) commercial(e), comptabilité, etc.) qui souhaite gagner en aisance et en temps au téléphone puis mettre en œuvre des méthodes efficaces de traitement des appels.

Optimiser ses relations TÉLÉPHONIQUES ET SA QUALITÉ DE SERVICE

Formation interactive comportant :

- Fiche de recueil des situations vécues par le stagiaire en amont de la formation.
- Analyse des situations téléphoniques des stagiaires.
- Exposés de la méthode 4 C : Contact – Connaître – Convaincre – Conclure.
- Exercices d'application au téléphone : se présenter, obtenir l'objet de l'appel, faire exprimer le(s) besoin(s), répondre à la demande, etc.).
- Mises en situation sur des appels difficiles.
- Rédaction de fiches pratiques mémo synthétisant les 10 règles d'or et d'un 'glossaire' en sous-groupes.
- Diffusion d'un support PwPt pendant la formation et envoi du support contenant les exercices de groupe à chaque stagiaire après la formation.

Objectifs DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- **Valoriser l'image** de leur entreprise ou service.
- **Faire un accueil** de qualité au téléphone.
- **Gérer** les relations téléphoniques avec méthode.
- **Adopter** des comportements professionnels au téléphone.
- **Gagner** en aisance dans les situations délicates.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.



Identifier l'enjeu de l'accueil téléphonique et d'une communication de qualité

- Définir la qualité de service : attendue, rendue et perçue.
- Comprendre l'image de l'entreprise (ou du service) et les raisons des appels.
- Maîtriser l'impact de sa voix.
- Analyse en sous-groupe des situations des fiches de recueil.
- Exposés théoriques sur l'image.
- Autodiagnostic après appels sur la voix.

Favoriser la première impression : Contact

- Savoir accueillir et adopter une attitude positive au premier contact.
- Se présenter et présenter l'entreprise ou le service.
- Obtenir l'objet de l'appel.
- Mises en situation : prise d'appels et de présentation.

Identifier avec précision le besoin de l'interlocuteur : Connaître

- Savoir-faire exprimer le besoin de l'interlocuteur.
- Poser les 'bonnes' questions.
- Développer l'écoute active et la reformulation.
- Exposé sur la méthode SONCAS (Sécurité-Orgueil-Nouveauté-Confort-Argent-Sympathie).
- Exercice en sous-groupe sur l'identification des motivations des interlocuteurs : S ? O ? N ? C ? A ? S ?
- Mise en situation : détecter le(s) besoin(s) de son interlocuteur.

Apporter la réponse aux attentes de l'interlocuteur : Convaincre

- Répondre en respectant les règles.
- Gérer la communication : utiliser les mots justes et des formules professionnelles, éviter les erreurs de langage.
- Exercice : rédaction d'un 'glossaire'
- Mise en situation : répondre à une demande (sur les situations remises par les stagiaires avant la formation).

Prendre congé : Conclure

- Utiliser des formules pour prendre congé en s'assurant de la satisfaction de l'interlocuteur et du suivi de la relation.
- Mise en situation : clore une relation téléphonique.

Adopter les comportements adéquats dans les situations délicates

- Gérer les émotions des situations difficiles au téléphone.
- Gérer les bavards, les agressifs, les râleurs, etc.
- Mise en situation : répondre à un interlocuteur difficile.
- Rédaction en sous-groupe d'une fiche mémo : les 10 règles de la relation téléphonique (mind mapping).

VALIDATION DES ACQUIS DE LA FORMATION PLAN D'ACTION PERSONNALISÉ

COMMUNICATION

Savoir communiquer EN TOUTES CIRCONSTANCES

La communication est une des trois grandes missions d'une assistante. C'est elle qui peut faire la différence dans des actes professionnels. Dans le monde du travail où tout va de plus en plus vite, où les affaires s'internationalisent, communiquer, efficacement, au moment opportun est une compétence stratégique pour votre fonction.

- **Acquérir les attitudes efficaces** en situation de communication.
- **Mettre en œuvre** des attitudes de communication en toutes circonstances.
- **Éviter les réactions inefficaces** dans ses relations (agressivité, passivité, manipulation).

PROGRAMME

Définir la communication

- Situer la communication comme une mission centrale de l'assistante : clarifier les attentes et les moyens.
- Connaître les principes de base de la communication.

Comprendre et connaître son style de communication

- Identifier son style de communication préférentiel et ceux auxquels il est préférable de s'adapter pour une communication aisée.

Mettre en œuvre les méthodes qui favorisent une aisance relationnelle avec tous

- Acquérir la posture et le vocabulaire de chaque style de communication
- Adopter une communication individualisée en fonction de ses interlocuteurs

Agir et réagir en situations délicates

- Posséder les outils nécessaires pour réagir à ces comportements en situation professionnelle et poser des limites
- Faire face aux comportements gênants des interlocuteurs : conserver la maîtrise des situations et gérer les conflits.

Les + de la formation

- Test individuel pour définir le pourcentage des 4 styles de communication
- Description des indicateurs de chaque style (verbal, para verbal et non verbal) : les canaux de communication : PwPt et exemples
- Vidéos de démonstration (films)
- Exercice de reconnaissance des canaux de communication
- Simulations sur des situations issues du vécu des participantes.

Durée
1 JOUR

COMMUNICATION

S'exprimer AVEC AISANCE

La formation est basée sur l'entraînement et la mise en pratique en situations professionnelles ou personnelles.

Prendre la parole est un acte quotidien pour les assistantes : animer ou participer à une réunion, s'entretenir avec un collègue, un client, sa hiérarchie, faire son entretien annuel, etc. Les mots, les phrases et la méthode peuvent tout changer. Car savoir faire, c'est bien, savoir dire, c'est encore mieux.

- **Connaître ses ressources** personnelles à l'oral
- **Acquérir les principes de base** de la communication à l'oral
- **Structurer sa communication** orale et ses interventions
- **S'exprimer** en toute circonstance

PROGRAMME

Définir ses capacités à l'oral

- Identifier ses points forts et ses ressources pour réussir à l'oral.
- Apprivoiser le trac.

Appliquer des principes simples d'expression orale

- Savoir profiter de sa voix pour convaincre à l'oral
- Se faire comprendre : l'articulation, la respiration, le regard, le langage du corps
- Adopter les « bonnes » attitudes en chaque circonstance
- Trouver les mots les plus justes
- Intéresser et captiver son interlocuteur.

Structurer ses interventions

- Savoir faire le plan de son intervention et le construire
- Mettre en avant ses arguments avec méthode
- Appliquer des outils qui améliorent sa prise de parole

Savoir faire face aux situations lors d'un entretien ou d'une intervention orale

- Savoir répondre aux questions de façon pertinente
- Faire face aux objections de(s) interlocuteur(s)
- Utiliser des méthodes pour faire face aux bavards, aux contestataires, à un agité, etc.

Les + de la formation

- Exposés théoriques émaillés d'exemples concrets
- Échanges de pratiques
- Nombreux apports d'outils
- Simulations et entraînements

NB : les stagiaires s'exerceront sur leurs présentations (si elles existent) et/ou sur des exemples issus de leur vécu professionnel.

Durée
1 JOUR



CERTIFICATION OFFICE MANGER

Le métier d'Office Manager fait partie de la famille des métiers administratifs. Inconnu il y a encore une dizaine d'années, il a pris ses marques peu à peu, jusqu'à s'imposer aujourd'hui. Evolution naturelle du métier d'assistant(e) de direction ou nouvelle fonction, il fallait donc plus qu'un stage : un cycle certifiant. Le rôle d'un Office Manager se résume en un coordinateur administratif, parfois spécialisé, souvent polyvalent, aux responsabilités multiples. Dans le cycle, tous les aspects du métier sont couverts y compris les aspects « Ressources Humaines » qui jouent un rôle stratégique et les fondamentaux du management. En effet, dans Office Manager, il y a Manager. Un module est donc consacré aux techniques de management et de négociation.

À qui s'adresse cette formation ?

Office Manager récent dans la fonction.

Assistante de direction et toute personne évoluant vers la fonction d'Office Manager.

Durée
10 JOURS

Prérequis

- Aucun pré requis

Certification

- Certificat (VAEP) en cas de validation totale signé par ASSISTANTE PRO.
- [Contacter DATATTITUDE pour plus d'informations]

Objectifs

DE LA FORMATION

- **Situer son rôle et ses missions** d'Office Manager.
- **Maîtriser les compétences centrales** du métier d'Office Manager.
- **Renforcer son excellence** relationnelle.
- **Développer ses compétences** en comptabilité, gestion et gestion des ressources humaines.
- **Développer** son rôle de manager.
- **S'initier** aux achats et à la négociation d'achat.

Suivi et évaluation

- La validation des acquis de la formation est réalisée après chaque objectif par un quiz (digital)
- Évaluation à chaud par tour de table.

Moyens pédagogiques

- Le cours est partagé entre la définition des concepts théoriques et la mise en pratique.

CONTENU



Module 1 :

Définir son rôle et ses missions d'Office Manager (1jour)

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Connaître les origines et les caractéristiques du métier : les différences avec la fonction d'Assistante
- Identifier les rôles, les tâches, les missions et les enjeux du poste.
- Mettre en œuvre les compétences et les comportements de la fonction.
- Etre un(e) Office Manager digital(e).

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Présentation du métier : son histoire, les différences avec le métier d'Assistante
- La carte des tâches, des missions et des responsabilités d'un(e) Office Manager
- Etude de cas : « je recrute un(e) Office Manager »
- Exposé théorique sur les compétences et les comportements indispensables au métier

Module 2 :

Adapter sa communication à ses interlocuteurs et organiser le travail de son équipe (1jour)

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Affirmer sa communication en toutes situations.
- Communiquer et passer ses messages en fonction du style de ses interlocuteurs.
- Déléguer pour gagner du temps : choisir le délégataire, respecter les règles, faire l'entretien de délégation.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Test : quel est mon style de communication préférentiel ?
- Brainstorming : qu'est-ce qui est difficile dans une communication ?
- Exposé théorique sur les 4 styles de communicant : action, méthode, relationnel et idée/concept.
- Mise en situation : communiquer un message complexe à un interlocuteur selon son style.
- Exposé théorique sur les étapes d'une délégation réussie.
- Jeu de rôle : déléguer une tâche à valeur ajoutée.



Module 3 :

Maîtriser les fondamentaux de la comptabilité et de la gestion de l'entreprise (4 jours)

PARTIE 1 : CONNAÎTRE L'ESSENTIEL DE LA COMPTABILITÉ

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Comprendre le rôle et le fonctionnement de la comptabilité :**
décrire le patrimoine : le bilan ; les principaux postes du bilan ; Le compte de résultat.
- Le débit et le crédit.
- **Comptabiliser** les opérations courantes : achats, ventes, trésorerie.
- Les principes de la **TVA**.
- **Interpréter un bilan et maîtriser l'essentiel de l'analyse financière :**
le fonds de roulement ; le besoin en fonds de roulement ; les principaux ratios.

PARTIE 2 : CONNAÎTRE L'ESSENTIEL DE LA GESTION

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Comprendre les données de gestion des entreprises : le contrôle de gestion :**
objectifs et outils ; comprendre le fonctionnement des charges fixes et variables ; le seuil de rentabilité ; analyser les données de gestion ; les ratios de gestion.
- **Participer à l'élaboration du budget et du suivi budgétaire :**
construire un budget d'exploitation ; construire un budget de trésorerie ; le comparatif budgétaire ; sélectionner les indicateurs d'un tableau de bord ; mettre en place un tableau de bord.



Module 4 :

Conduire et manager un projet (2 jours)

PARTIE 1 : MANAGER UN PROJET

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Cerner le mode projet** et connaître les fondamentaux de la gestion de projet.
- Savoir **travailler en équipe** projet.
- **Conduire un projet** par étapes :
 - *L'analyse des besoins quel est la nature du problème ? Quels résultats obtenir ?*
 - *La définition des objectifs du projet.*
 - *La conception et la planification : le cahier des charges, la planification et le rétro-planning.*
 - *La communication du projet.*
 - *L'évaluation : l'élaboration du bilan*

PARTIE 2 : NÉGOCIER DES ACHATS OCCASIONNELS

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **L'analyse de l'achat :** l'expression du besoin et les objectifs de l'achat.
- **Acquérir les compétences de négociateur :** reconnaître les besoins et les analyser, comparer et décider.
- **Faire l'entretien** de négociation.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exposé : les 10 règles d'or du mode projet, les phases du management de projet.
- Après une présentation des outils (Ishikawa, SWOT, QQQCP, PERT, Gant, etc.), les stagiaires s'exerceront, en sous-groupe, sur une étude de cas de management d'un projet : organiser un séminaire d'entreprise puis négocieront avec les prestataires.



CERTIFICATION OFFICE MANGER

Module 5 :

Adopter une attitude de manager (1 jour)

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Définir son positionnement managérial.
- Mettre en œuvre son autorité avec tact.
- Déterminer son style de management.
- Fixer des objectifs réalistes.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exercice en sous-groupe : définir les compétences et les comportements managériaux d'un(e) Office Manager.
- Test : quel est mon style de management préférentiel ?
- Mise en situation : donner une consigne ou recadrer selon le style de management adéquat.
- Mise en application : fixer un objectif SMART à un collaborateur.

Module 6 :

Gérer les Ressources Humaines et la formation (1jour)

RECRUTER ET FORMER

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Réaliser une définition de fonction.
- Rédiger une annonce percutante.
- Sélectionner les candidats.
- Mener un entretien de recrutement avec un(e) candidat(e).

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exposé : les composantes d'une définition de fonction.
- Mise en situation : rédiger une annonce de recrutement et choisir son support.
- Exercice : analyse de CV et réalisation d'une grille de critères.
- Echanges de pratiques sur la gestion de la formation.
- Exposé sur la gestion des compétences : définition, ingénierie, suivi.



HÔTESSE & STANDARDISTE

- Autodiagnostic de ses tendances en prestation de service.
- Exposés théoriques de méthodes d'accueil émaillés d'exemples concrets (ROSE, etc.).
- Apport d'outils pratiques.
- Simulations.
- Elaboration d'une charte de l'accueil.



Les de la formation

Prise en compte du contexte de l'entreprise et des stagiaires par une fiche individuelle de recueil des besoins envoyée à chacun(e) 3 semaines avant la session.

Formation participative entièrement dédiée aux mises en situation.

Option : diagnostic de l'accueil.

Durée

2 JOURS

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Toute personne en situation d'accueil (de visu ou au téléphone) dans sa vie professionnelle : clients, partenaires,
- collègues : hôte(sse) s d'accueil, assistantes, commerciaux, etc.

Objectifs

DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Faire de l'accueil une prestation de service irréprochable.
- Maîtriser les techniques d'accueil professionnelles.
- Prendre en charge les visiteurs (clients, etc.).
- Gérer les situations délicates de l'accueil.

Suivi et évaluation

- Évaluation à chaud par tour de table et envoi d'une évaluation en ligne spécifique à la formation à chaque stagiaire (lien) dès la fin de la formation.
- Envoi d'une évaluation en ligne à froid spécifique à la formation (lien) à chaque stagiaire 2 mois après la formation.
- Envoi d'un bilan des évaluations à froid au Responsable Formation ou RH (anonyme).



Module 1 :

Identifier les enjeux de l'accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Déterminer la place de l'accueil** dans la relation de service et dans la politique de l'entreprise.
- **Faire le diagnostic** : les points faibles de l'accueil à améliorer et les points forts de l'accueil à consolider.
- **Identifier** les typologies des clients et visiteurs.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exercice contradictoire en sous-groupe : que faut-il faire pour «rater l'accueil» ? Correction du groupe 1 par le groupe 2 et vice-versa.
- Test individuel : mes points forts et mes points d'amélioration pour accueillir.
- Exercice d'identification des clients : caractéristiques, typologie, vigilance, particularités, etc.

Module 2 :

Appliquer une méthodologie d'accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Réussir l'accueil** : les règles d'or à mettre en oeuvre.
- **Savoir communiquer une bonne impression** dès le premier contact : les clés de lecture de la communication (verbale, para verbale et non verbale).
- **Prendre en charge et aiguiller** un visiteur.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exposé de situations d'accueil réussies : analyse des phases et de la communication mise en oeuvre.
- Exposé de la méthode ROSE «accueillir, c'est offrir une rose» : Regarder-Observer-Sourire-Ecouter
- Mises en situations sur les cas réels.



Module 3 :

Adopter les réflexes professionnels de l'accueil téléphonique

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Faire de sa voix un outil d'accueil** : le débit, l'articulation, le volume.
- **Savoir éviter les déperditions d'information** par l'écoute active.
- **Questionner à bon escient** : les différentes formes de questions : leur utilité, leurs conséquences.
- **Reformuler** les propos.
- **Connaître les expressions d'un accueil téléphonique de qualité** : le glossaire des formules performantes.
- **Prendre un message.**

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Mises en situation :
 - Réalisation d'appels entrants et sortants, leur analyse, les us et coutumes.
 - Exposé de l'écoute active et des types de questionnement (PwPt) suivi d'exercices d'application en situation.

Module 4 :

Gérer les situations délicates de l'accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **Savoir gérer** les mécontents, les agressifs, les confus et les bavards.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exposés de techniques d'accueil en fonction des situations.
- Mises en application : jeux de rôles sur chaque situation avec écoute et correction.

Module 5 :

Validation des acquis de la formation par rédaction d'une charte de l'accueil

- **PLAN D'ACTION PERSONNALISÉ**



« Assistant.e.s et Office Managers, visez l'excellence », d'Elisabeth Durand-Mirtain, sorti le 21 mars 2018.

Un ouvrage professionnel dédié aux métiers supports qui raconte l'histoire de Flavie, dans laquelle tout le monde se reconnaît. Flavie vit des situations simples de la vie professionnelle, celles qui sont vécues par tous les métiers support.

Ce livre a une prétention : permettre, à l'image des champions sportifs, de s'entraîner au dépassement de soi compétence indispensable pour être performant(e).

Le constat est simple : il existe peu (ou pas) d'ouvrage professionnel sur le développement personnel dédié à ces métiers.

Et pourtant, ces fonctions comportent une grande part de compétences comportementales.

Je vous présente Flavie, assistante de direction dans une PME. Elle est Faites comme Flavie : changer. Ouvrez-vous au marketing de soi, reprenez confiance en vous, réviser vos certitudes.

Vous avez entre les mains une histoire : les expériences professionnelles vécues par Flavie. Elle est avenante et consciencieuse. Elle s'adapte à chacun dans le service et fait preuve de souplesse. Parfois elle va trop loin, elle gère de multiples activités Elle a des difficultés récurrentes qui, malgré son expérience professionnelle, ne peuvent pas être résolues par ses attitudes habituelles. Seul, de nouveaux comportements ou savoir être peuvent y remédier

Vous vous retrouverez dans ses difficultés et ses erreurs. Mais, qui n'en commet pas ? Réfléchir, s'auto-évaluer, supprimer les croyances qui rendent les comportements nuisibles à la réussite sont les gages de vos succès. Car les gens qui réussissent n'ont pas de chance ... Ils sont prêts à fournir des efforts, ils aiment ce qu'ils font et continuent à apprendre.

Réussir dans son job, c'est miser sur ses talents –parfois cachés- se débarrasser des limitations qui empêchent de réaliser son potentiel, appliquer des méthodes simples et surtout changer d'état d'esprit. Faites comme Flavie : changer. Ouvrez-vous au marketing de soi, reprenez confiance en vous, réviser vos certitudes.

Le livre se présente sous un format facile à transporter et comporte à chaque partie des exercices, des autodiagnostic et des méthodes.

En vente à **15€** chez Dunod, à La Fnac et sur Amazon.

L'auteure

Elisabeth Durand-Mirtain est consultante-formatrice spécialisée dans les métiers support. Elle débute sa carrière comme assistante pendant plus de 10 ans, puis Responsable RH et se reconvertit en 2000. Elle est aujourd'hui reconnue comme experte pour cette profession, elle rédige plusieurs articles pour des newsletters dédiées au métier. Elle coopère également, depuis 2010, à l'organisation du Salon dédié au métier et anime un Forum métier depuis 17 ans. Elle collabore également avec un cabinet de recrutement et d'intérim spécialiste du métier des assistant(e)s et office managers. Très investie, elle a assumé des responsabilités dans l'unique association professionnelle Européenne pendant de nombreuses années.

Contact : elisabeth@mirtain.com



LA FORMATION INTRA, C'EST UNE FORMATION SUR MESURE



C'est l'assurance d'une formation sur mesure, concrète et adaptée aux besoins de l'entreprise et des participants et à leurs spécificités.

Pour :

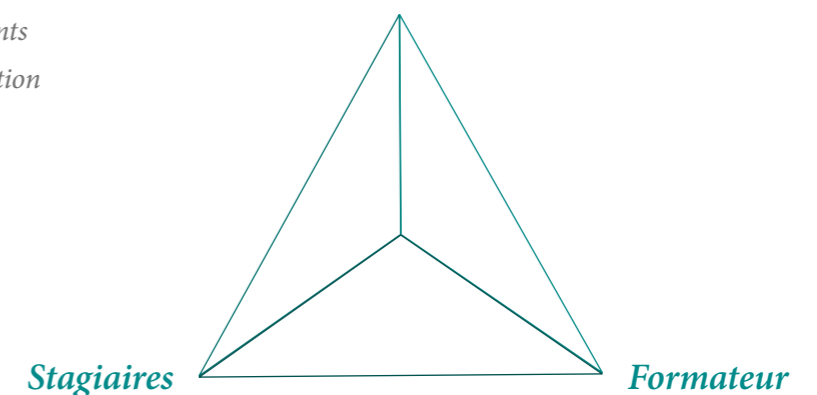
- Acquérir de nouvelles connaissances techniques ou relationnelles
- Renforcer la maîtrise professionnelle
- Obtenir un progrès sur un point du métier
- Améliorer les performances de la fonction
- Faire progresser sur un facteur clé pour l'entreprise.
- Préparer un changement majeur pour le devenir de l'entreprise
- Faire face à une problématique

Les points suivants sont définis :

- Objectifs (généraux et point par point) de la formation
- Progrès à réaliser par les participants
- Moyens nécessaires pour la réalisation
- Compétences à acquérir

C'est un contrat triangulaire :

Responsable RF ou RH ou direction



LE CONTRAT

Les informations transmises par le RF ou le RH ou la direction

- Les objectifs et les buts
- Les progrès à réaliser
- Leur implication dans la préparation et la réalisation

LA RÉPONSE À « POURQUOI LA FORMATION ? »

Questions à poser pour orienter l'action de formation :

- Quels sont concrètement les progrès à réaliser ? Avoir un exemple
- Quelles compétences doivent devenir opérationnelles ?
- A quel moment ces progrès et compétences doivent-ils se réaliser ?
- Quels moyens pouvez-vous mettre en oeuvre pour favoriser ces objectifs ?

LES ACTIONS ET RECHERCHES DE PROGRÈS PEUVENT PORTER SUR :

L'ORGANISATION

(Procédures, méthodes, fonction...)

LA TECHNOLOGIE

(Internet, e-mail, etc.)

LES COMPÉTENCES

Les informations transmises par le formateur aux Responsables RF, RH ou la direction

- Diagnostic après étude du contexte
- Faisabilité
- Conditions de progrès
- Programme détaillé
- Méthodes pédagogiques utilisées avec leurs objectifs

Les informations transmises par le Responsable RF, RH ou la direction

- Compétences et expériences actuelles
- Compétences à développer
- Engagement et implication

(SUITE)



PLAN DE L'ACTION DE FORMATION

Phase 1 - Diagnostic

EST RÉALISÉ PAR LE FORMATEUR D'APRÈS UN CAHIER DES CHARGES OU UNE RÉUNION DE TRAVAIL

- Objectifs
- Population concernée
- Conditions de réussite

Phase 2 - Méthode

- Conception de la proposition de formation
- Conception de l'itinéraire pédagogique
- Conception des documents supports
- Rédaction des exercices, simulations, études de cas, etc.

Phase 3 - Réalisation

- Animation de la formation
- Evaluation
- Suivi (optionnel)

Phase 4 - Bilan – Suivi (REX)

- Bilan de la formation avec le(s) responsable(s) et les participants
- Suivi des applications
- Actions supplémentaires si besoin
- Coaching

LA QUALIFICATION DU BESOIN CLIENT

| | |
|---|--|
| Quel est le contexte de la demande ? | <ul style="list-style-type: none">• Activité de l'entreprise, secteur, etc. Toute information relative à l'entreprise• Culture de l'entreprise• Constat factuel des événements ou situations : ceux qui justifient la demande• Public concerné : nombre, profils, activités, etc. Pourquoi eux ?• Habitudes de formation de l'entreprise et du public concerné |
| Quels sont les objectifs de la formation ? | <ul style="list-style-type: none">• Les attentes (résultats à atteindre) et les besoins de toutes les parties en présence (y compris le(s) hiérarchique(s))• Les conditions de réussite du projet• Les résultats attendus par l'entreprise |
| Quelle est la structure de la formation la plus favorable à l'entreprise ? | <ul style="list-style-type: none">• Période la plus favorable pour la réalisation (flux d'activité, polyvalence et back-up, etc.)• Importance du groupe (pour quelles raisons ?)• Les contraintes et les conditions particulières pour la réalisation• Le décisionnaire• Le budget |

(SUITE)



LA CONCEPTION DE L'ACTION DE FORMATION

La phase préparatoire

- Garantie de l'adaptabilité de l'action aux besoins et au respect des objectifs, démarche adaptée, recueil des besoins individuels

La proposition écrite :

- Le contexte
- Les attentes de l'entreprise
- Les objectifs de la formation
- Le programme de la formation
- Les résultats attendus

LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES UTILISÉES : OUTILS CITÉS, APPORTS THÉORIQUES ET EXEMPLES, EXERCICES, QUESTIONNAIRES, CONSEILS, ETC.

- L'investissement à prévoir
- Le calendrier
- Les engagements réciproques

L'évaluation

- Écrite (formulaire) à l'issue de la formation, enrichie de commentaires. Si des insatisfactions sont soulevées, des actions correctives sont mises en oeuvre.

DATATTITUDE SARL

RC : 392019 Patente : 35779092 ICE : 001978105000044 IF : 24990271 CNSS : 57464001
13, rue Ahmed El Majjati Res. Les Alpes 1er étage n°8 Qu.Maarif – Casablanca
Email : contact@datattitude.com • Tél : +212 5 22 45 22 54 / +212 6 65 78 86 88