

PROGRAMME : L'ASSISTANTE ET SON POSTE

(Action réalisée dans le cadre de la formation professionnelle continue)



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Etablir la fiche de poste de l'assistante.
Diagnostiquer les problèmes rencontrés.
Rétablir un fonctionnement efficient et efficace de l'assistante.
Accompagner l'assistante dans ses démarches.
Proposer des outils en adéquation avec le poste.



PUBLIC : Toutes personnes travaillant sur un poste de secrétaire ou d'assistante.



PRE REQUIS PEDAGOGIQUE : aucun

CONTENU

JOURNEE 1

PHASE 1

AUDIT DU POSTE

Observations de(s) stagiaire(s) sur ½ journée de travail.
Analyse de la fiche de poste de(s) stagiaire(s).

PHASE 2

COMPTE RENDU ET REUNION

Mise en avant et explications, remarques et échanges des observations.
Demande du positionnement du (des) stagiaire(s)
Etablissement de la nouvelle fiche de poste selon les observations.

JOURNEE 2

CLARIFIER LES TACHES ET LES MISSIONS DE LA SECRETAIRE

Clarifier les objectifs, les exigences et les contraintes du métier de secrétaire
Définir son rôle et ses l'étendue de ses missions
Identifier et travailler sur ses axes de progrès dans le poste

MAITRISER SON TEMPS POUR OPTIMISER SON TRAVAIL

Connaître son propre mode de fonctionnement
Comment utiliser des supports efficaces pour le suivi de ses activités
Hiérarchiser et prioriser les missions et les tâches
Savoir anticiper et planifier en restant disponible pour gérer les imprévus

JOURNEE 3

COMMUNIQUER DE FAÇON CONSTRUCTIVE

Assurer un accueil téléphonique de qualité
Faire passer les messages et les demandes émanant de l'extérieur
Communiquer efficacement avec ses collègues et sa hiérarchie
Gérer les personnes ou les situations difficiles
Apprendre à agir avec calme plutôt que réagir sans se contrôler

CONNAITRE ET UTILISER EFFICACEMENT LES OUTILS BUREAUTIQUES

Faire le point sur son utilisation des différents outils bureautiques (Office, Gestion des e-mails, Agenda partagés, Google Apps, Gmail, etc)
Mieux utiliser les fonctionnalités des outils existants et savoir utiliser de nouveaux outils pour augmenter son efficacité

*Evaluation : exercices pratiques à chaud, mise en situation.
A l'issue de la formation une attestation de stage sera remise.*

Consultante Formatrice :
Sophie Bertone
BTS AD
PCIE valide

Tarif sur devis

Formation en intra
Session en présentiel :
3 jours de 7h
Soit 21h de formation

Nombre de stagiaires : de
1 à 4 maximum

Moyens pédagogiques :
Mise en situation
Travail sur ordinateur

Répartition du temps :
50% Théorique
50% Pratique

