



Sophie BERTONE  
Consultante formatrice  
16 bis rue Lafont  
33290 Ludon Médoc  
06 79 02 79 06  
E-mail : [contact@sbmesdocs.com](mailto:contact@sbmesdocs.com)  
Siret : 834 090 987 00019  
Code NAF : 8559A

## PROGRAMME : L'ASSISTANT(E) ET SON POSTE (Action de formation selon Art 6313-3 LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 4)

### OBJECTIF PROFESSIONNEL : ETABLIR SA FICHE DE POSTE CORRESPONDANT A SON MILIEU PROFESSIONNEL

#### OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES :

Diagnostiquer les problèmes rencontrés au quotidien  
Rétablir un fonctionnement efficient et efficace du poste de l'assistant(e)  
Accompagner l'assistant(e) dans ses démarches  
Proposer des outils en adéquation avec le poste

**PUBLIC :** Toute personne occupant un poste de secrétaire ou d'assistant(e)

**PRE REQUIS PEDAGOGIQUE :** Aucun

#### MODALITES D'EVALUATION :

Diagnostic fonctionnel du poste en début de formation.  
Présentation en fin de formation de la nouvelle fiche de poste.  
Questionnaire d'évaluation de la formation par le participant à chaud en fin de formation  
Remise d'un certificat de réalisation/Attestation de présence, assiduité et fin de formation, qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.  
Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées (à froid) environ 6 mois après la fin de la formation.



#### **INTERVENANTE :**

Sophie Bertone  
Consultante formatrice certifiée ICPF  
niveau Agréé  
Diplômée d'un BTS assistante de  
direction - PCIE valide

**DUREE :** 3 jours de 7 h soit 21 heures

**Formation en présentiel**

**NBR DE PARTICIPANTS :**

Session de 1 à 2 personnes

**LIEU :** en intra-entreprise

**DATES :** formation entrée/ sortie  
permanente

**CALENDRIER :** à définir en  
entretien

**MOYENS ET TECHNIQUES  
PEDAGOGIQUES :**

Travail sur ordinateur (1 PC/personne)  
Supports pédagogiques imprimés  
et/ou numérisés.

Mise en situation.

Démonstration et apprentissage

**METHODE PEDAGOGIQUE :**

Apprentissage par l'action dans  
l'action.

**REPARTITION DU TEMPS :**

50% théorique

50 % pratique

**TARIF :** 1500 €

#### **PROGRAMME**

##### **JOURNEE 1**

##### **AUDIT DU POSTE**

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

##### **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