

Maîtriser son poste d'assistante



3 jours - 21 heures

Code formation : RHDV200

www.adhara.fr

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 oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée 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.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

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.

Maîtriser son poste d'assistante



3 jours - 21 heures

Code formation : RHDV200

www.adhara.fr

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