

Développer ses compétences d'assistant(e)

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0166



adhara.fr

Objectifs

Augmenter les compétences requises au poste d'assistant(e) et comprendre l'évolution du métier. Développer ses qualités d'organisation, de communication et de relation. Savoir assister un ou plusieurs responsables. Savoir être force de proposition.

Participants

Tout personnel administratif souhaitant développer ses compétences vers un poste d'assistant(e).

Prérequis

Une expérience administrative facilitera l'assimilation des concepts abordés.

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.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

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.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Développer ses compétences d'assistant(e)

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0166



adhara.fr

Comprendre ses capacités d'évolution vers un poste d'assistant(e) :

Effectuer le bilan de son poste : qualités requises, compétences indispensables et à développer
Dégager des points d'évolution personnelle ainsi qu'un plan d'action

L'organisation

Les principaux outils et méthodes d'organisation : le classement, l'échéancier, l'agenda...
Les réflexes d'une bonne gestion du temps

La communication : connaître les conditions d'une communication efficace :

L'écoute active
La reformulation
Les différents types de questions

Améliorer la qualité de ses relations

Développer des relations positives avec des interlocuteurs, différents : manager(s), collègues, clients internes et externes
Prévenir et transformer les tensions et les situations difficiles
Etre force de proposition aux côtés de son responsable
Etre respectée
Gérer ses émotions

Adopter les attitudes efficaces au téléphone

La qualité de l'accueil
Les différentes phases de l'appel
Le langage positif et dynamique