

# Maîtriser son poste d'assistante

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHRH0348



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 œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

## 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

# Maîtriser son poste d'assistante

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHRH0348



adhara.fr

## 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.  
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