

▶ Développement Personnel
 ▶ Formation en Intra-entreprise



**Du métier de secrétaire au
 métier d'assistante**

3
 jours
 [21 heures]
 DPCO465

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco465.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Comprendre l'évolution du métier,
- Augmenter les compétences requises au poste d'assistante,
- Savoir être force de proposition,
- Développer son potentiel en termes d'organisation et de relations,
- Savoir assister plusieurs responsables.

PUBLIC

Secrétaire désireuse d'évoluer vers une fonction d'assistante.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprié méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

- Écoute active
- P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)
- Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus
- Télévision et caméra
- Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

- 1 Comprendre l'évolution du poste de secrétaire vers celui d'assistante :

▶ Développement Personnel
 ▶ Formation en Intra-entreprise



**Du métier de secrétaire au
 métier d'assistante**

3
 jours
 [21 heures]
 DPCO465

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco465.aspx>

- > 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.

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

- > L'écoute active.
- > La reformulation.
- > Les différents types de questions.

3 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.

4 Adopter les attitudes efficaces au téléphone

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

5 L'organisation

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