

SARL FOCONEX FORMATION

SARL au capital de 2 250€
13A BOULEVARD MARCEL HENRY
(RUE DU STADE DE CAVANI)
97600 MAMOUDZOU

0269 61 84 53
06 39 69 90 70

formations@foconex.fr
www.foconex.fr



Programme de formation

Assistante, secrétaire de direction_COMP1

But de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables :

- d'identifier le rôle et les missions d'assistant(e) de direction
- de maîtriser les outils et les méthodes de travail
- de gérer les priorités et organiser son temps de travail
- de communiquer efficacement en face-à-face
- de relayer l'information et se positionner comme un binôme efficace
- de construire son propre plan d'actions
- d'optimiser sa communication au téléphone
- d'adapter son discours pour mieux satisfaire
- de gagner en fluidité dans les échanges
- de développer les bons réflexes au téléphone
- d'être plus armé(e) face aux situations difficiles

Pré-requis

- Aucun
- Avoir la volonté de vouloir améliorer ses compétences

Type de public

- Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact avec le public ou des clients internes.

Durée

- 14 heures (2 jours)
- **Possibilité de faire la formation sur plusieurs jours en fonction des besoins de la société (formation sur mesure)**

Lieu de la formation :

Formation Inter ou Intra

Taille du groupe

4 à 12 personnes _ 10 personnes (possibilité sur mesure)

Formateur

Omar ABDALLAH : professionnel (QHSSE) et dans le domaine du management et du leadership depuis plus de 10 ans.

Prix

Toute demande de devis doit être faite par mail sur formations@foconex.fr ou via notre site internet www.foconex.fr. Dans les 24h vous avez le devis. Sinon vous pouvez visualiser notre catalogue de formation qui est en ligne.

Inscription & Modalités d'accès

Toute demande d'inscription doit être confirmée par écrit par la société cliente, soit en utilisant notre formulaire, soit par un bon de commande qui lui est propre. Une convention mentionnant l'adresse et les horaires de formation est adressée par courrier ou par courriel au responsable de l'inscription dans les deux semaines qui précèdent le début du stage. Dès réception de votre inscription, nous vous adressons un mail personnalisé confirmant votre inscription (titre du stage, date et lieu). Les formations sont effectuées par un formateur agréé de son domaine.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap : **nous consulter**. Nous nous tenons à disposition des personnes en situation de handicap pour étudier les possibilités de mise en œuvre de la formation au regard de leur(s) restriction(s) et, le cas échéant, les orienter vers les structures adéquates.



Une question ?
0639 69 90 70

Contrôle des connaissances

Pour assurer un suivi individuel, nous avons mis en place 3 types d'évaluation :

1. des évaluations des acquis en fin de formation. Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie (Quiz, exercice pratique, jeu de rôles, mise en situation, etc...). Un questionnaire est donné aux stagiaires pour contrôler leurs connaissances à la suite de la formation. Une mesure de la qualité globale de la formation, de l'atteinte des objectifs et de l'impact sur la pratique professionnelle par le stagiaire : enquête de satisfaction à chaud puis à froid.
2. une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée à l'issue de chaque session.
3. une appréciation de l'acquisition des compétences et de l'atteinte des objectifs par l'organisme de formation : Évaluation continue par le formateur (coaching, consulting)

Une attestation de formation comportant toutes les parties réglementaires sera donnée au stagiaire à la fin de la formation.

Méthodes pédagogiques & documents remis aux stagiaires

La partie théorique est développée en salle en utilisant les moyens adaptés à la diffusion des diaporamas pédagogiques mais également à la projection de support vidéo afin de présenter des situations de travail auxquelles les candidats seront exposés

Tour de table de positionnement préalable afin de permettre au formateur de vérifier l'adéquation du parcours de chaque stagiaire et d'adapter son déroulé pédagogique. Méthode participative mettant à profit l'expérience des stagiaires et la mise en situation concrète à la fin de chaque module pour évaluer les comportements et réactions des stagiaires. L'objectif est que chaque stagiaire exécute tous les exercices.

Suivi d'exercices pratiques en respectant une progression pédagogique adaptée au niveau de chacun, mise en situation réelle des conditions de travail avec utilisation des équipements spécifiques (powerpoint, téléphone, ...) :

- La pédagogie sera centrée sur la mise en pratique, éclairée par des apports théoriques.
- Les pratiques seront basées sur des jeux de rôles et des exercices de simulation.
- L'utilisation de moyens vidéo sera privilégiée.
- Les études de cas seront préparées en dehors des séances de cours proprement dites.
- Réalisation d'une boîte à outils personnalisée.
- 1 salle de formation équipée vidéoprojecteur, connexion internet, paperboard, divers matériel pour mise en situation, support papier, vidéo pédagogique

NOUS AVONS UNE POLITIQUE DEONTOLOGIQUE STRICTE QUAND AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE DE NOS STAGIAIRES. AUCUNE DIVULGATION DES DONNEES PERSONNELLES NE SERA QUESTION LORS DE CETTE FORMATION SANS L'ACCORD DU STAGIAIRE.

Indicateurs de performance :

La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?	Conseilleriez-vous cette formation à une autre personne ?	Qualité de l'organisation :	Qualité du contenu :	Qualité de la pédagogie :
<i>*Oui : 95%</i> <i>*Non : 0%</i> <i>*Sans Réponse : 5%</i>	<i>*Oui : 93%</i> <i>*Non : 3%</i> <i>*Sans Réponse : 4%</i>	<i>*Très satisfait à 72%</i> <i>*Satisfait à 24%</i> <i>*Peu satisfait à 1%</i> <i>*Pas satisfait à 2%</i> <i>*Sans Réponse : 1%</i>	<i>*Très satisfait à 72%</i> <i>*Satisfait à 24%</i> <i>*Peu satisfait à 2%</i> <i>*Pas satisfait à 1%</i> <i>*Sans Réponse : 1%</i>	<i>*Très satisfait à 76%</i> <i>*Satisfait à 23%</i> <i>*Peu satisfait à 1%</i> <i>*Pas satisfait à 0%</i> <i>*Sans Réponse : 0%</i>
Nombre de stagiaire annuel : 162 en 2020				

1. Se situer dans son métier

- Clarifier les finalités de son poste, son rôle, sa fonction.
- Définir ses marges de manœuvre.
- Clarifier ses missions.
- Connaître les valeurs et la culture d'entreprise

2. Transformer le téléphone de voleur de temps en levier d'efficacité

- Identifier les spécificités de la communication au téléphone.
- Communiquer au téléphone.
- Adopter une attitude constructive.
- Mieux se connaître pour s'appuyer sur ses points forts et tenir compte de ses limites.
- Maîtriser les exigences des différents types d'appels.

3. Renforcer la synergie assistant(e)/manager

- Définir les attentes et les contributions réciproques.
- Evaluer son mode de communication.
- S'adapter aux modes de pensée et de leadership de son manager.
- Établir une relation de confiance et savoir l'entretenir.
- Sortir de sa zone de confort.
- Renforcer sa confiance en soi.
- Utiliser les difficultés pour progresser.
- S'affirmer en osant, en sachant dire.

4. Maîtriser les situations déstabilisantes

- Négocier un délai.
- Identifier le degré réel d'urgence de la demande.
- Savoir valoriser la réponse apportée à son interlocuteur.
- Tenir compte de ses propres contraintes.
- Gérer son temps pour gagner en sérénité.

5. Améliorer son organisation personnelle

- Distinguer l'urgent et l'important : prioriser.
- Anticiper les besoins de son manager.
- Gérer les urgences, les imprévus, les interruptions.
- Planifier les activités.
- Repérer les activités chronophages, savoir dire non.
- S'octroyer des permissions.

6. Se positionner en relais

- Être l'interface entre clients internes, externes/manager.
- Savoir représenter son manager : le reporting.
- Recevoir, écouter et traiter les demandes.
- Informer et s'informer.
- Rédiger un compte rendu efficace.
- Développer son réseau.
- Adapter sa communication : interlocuteurs, contexte.

7. Entretenir des relations efficaces avec ses collègues et sa hiérarchie

- Les attitudes dans les relations en face-à-face.
- Faire passer un message avec diplomatie.
- Savoir argumenter et convaincre.
- Formuler une critique de manière constructive.
- Négocier avec son manager.
- Gérer les tensions et les conflits.

8. Savoir communiquer en face-à-face

- Ecouter, être assertif, créer de la confiance, prendre la parole en public.
- Prendre efficacement un message : question, reformulation, synthèse.
- Argumenter et convaincre.
- Gérer les interlocuteurs difficiles.

9. S'adapter aux personnalités difficiles et résoudre les situations délicates

- Identifier les différents types de conflits.
- Les différentes catégories de personnalités difficiles.
- Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.
- Prendre de la distance. Faire valoir ses droits et les faire respecter.
- Savoir gérer ses émotions et celles de ses interlocuteurs.

10. Gérer son activité

- Définir les actions, objectifs, délais.
- Se donner des critères de mesure et points de vigilance.
- Les lois et principes de la gestion du temps.
- Fixer et lister les objectifs.
- Lister les activités.
- Déterminer le degré de priorité.
- Les facteurs associés à une bonne gestion de l'activité.
- Des solutions applicables à la perte de temps et d'énergie.
- Eviter les tensions contre-productives.
- Eviter les surcoûts.

11. Brainstorming :

- Retour sur expérience : Échanges sur les situations individuelles.
- Conclusion de toute la formation.