

Catalogue 2016 :

Assistanat – Accueil

Méthodologie de la réussite d'un accueil téléphonique et physique

Durée de la formation : 2 jours.

Appréhender la méthodologie des techniques d'accueil pour offrir un service de qualité.

Toute personne amenée à intervenir dans le cadre de l'accueil téléphonique ou physique.

Identifier les critères menant à la réussite d'un accueil

Donner une première bonne impression : comment ?

Repérer la qualité de attendue au téléphone et en face à face en terme de service

Analyser votre qualité de service

Instaurer des bases d'un contrat « qualité »

Etre en mesure de communiquer efficacement à chaque étape

Savoir se présenter

Etre capable d'adopter une écoute active, de questionner

Procéder à une reformulation pour valider

Etre capable de renseigner ou réorienter

Les astuces pour conclure et prendre congé

La gestion téléphonique entrante et sortante

Toujours avoir un comportement positif

Savoir adapter le ton et rythme

S'entraîner pour avoir un bon langage

L'élaboration et le suivi de ses propres appels téléphoniques

Porter une attention particulière aux comportements non verbaux

Avoir un look adapté

Savoir être en phase avec l'interlocuteur

Avoir une distance de communication appropriée

Savoir identifier les signes qui pourraient prévenir les conflits

La gestion de la demande

Avoir une bonne écoute tout en valorisant

L'importance de l'explication pour informer

Avoir le contrôle du temps

Savoir procéder au recadrage de l'entretien sans en oublier la courtoisie

Savoir rassurer et être sûr d'avoir été compris

Passer à la conclusion et raccompagner un visiteur

La maîtrise des bavards, rassurer les inquiets

Avoir le contrôle sur l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...

Savoir lier accueil téléphonique et accueil physique

Garder à l'esprit de toujours rester constructif

Méthodologie pour dynamiser la fonction d'assistant (e)

Durée de la formation : 4 jours.

Comprendre les techniques pour être plus efficace en poste.

Toute personne liée à un poste de secrétaire ou assistant (e)

Identifier les enjeux du métier

Avoir une vision claire des objectifs, exigences et contraintes du métier

Précision sur le rôle et les missions

Ne pas avoir peur d'oser prendre sa place

Procéder à l'ajustement des attitudes en fonction de l'environnement

Tirer profit de son savoir-être pour mettre en valeur le travail en équipe

La gestion du temps pour faire face

Appréhension du temps : ami ou ennemi

La détection de ses propres freins

Procéder à une évaluation de la durée des actions pour le respect des délais

L'élaboration d'une méthode d'analyse de son temps

L'optimisation des 35h

Avoir une organisation efficace et durable

Améliorer son organisation grâce aux TIC

Comprendre la gestion au quotidien et la planification sur le long terme

Etablir un classement avec fiabilité et soigner l'archivage

L'élaboration des réunions et gérer le suivi

Procéder au transfert des « best practices » de son secrétariat/assistanat

La mise en place d'une communication efficace

Avoir une expression simple et claire

Favoriser un accueil dans les meilleures conditions

Rechercher la réussite d'un entretien téléphonique

Acquérir une maîtrise des règles usuelles du courrier d'entreprise

Une écriture sur la base de méthodes solides

Savoir user habilement des formules de politesse

Le gain de temps par l'intermédiaire de son optimisation

Durée de la formation : 3 jours.

Acquisition des méthodes de gestion du temps pour en gagner.

Toute personne tentée par l'apprentissage d'une meilleure gestion du temps.

Cerner les enjeux de l'optimisation du temps

L'atteinte d'objectifs

Etre impliqué dans l'efficacité des managers

Facteur de gestion de son évolution professionnelle

Assimiler la méthodologie pour une prise de recul

Effectuer une mise au point sur ses priorités de vie

Cerner les éléments prenant du temps

Détecter les messages du passé « provocateurs »

Effectuer une distinction entre urgent et important

Aptitude à maîtriser son temps au quotidien

Eviter les oublis grâce aux outils bureautiques

Cerner les réelles priorités

L'évaluation du temps de réalisation

Procéder au classement des tâches par genre

Anticiper les imprévus : immédiatement ou en différé ?

Etre centré sur l'essentiel

Suppression de l'inutile

La diminution de l'accessoire

Se concentrer sur l'essentiel

Mettre en place une procédure d'alerte en cas de dérive

Devoir de négociation des priorités

Savoir diriger le moyen et le long terme

Chercher à s'informer pour anticiper

Savoir planifier pour gérer au mieux le futur

La mise en œuvre d'un rétro-planning

Comprendre la méthodologie d'investissement du temps pour en gagner

Affiner ses méthodes et outils gain de temps

Méthodologie d'un classement efficace

Durée de la formation : 2 jours.

Acquisition des méthodes de gestion du temps par un classement des documents efficace.

Toute personne souhaitant être plus efficace par un meilleur classement des documents.

Les fondamentaux du classer bien, vite et moins

Déterminer les critères du « bien classer »

Cerner les conditions du « classer moins »

Poser un diagnostic

Cibler les axes d'amélioration

Les bonnes habitudes à connaître avant tout stockage de document

Avoir une vision de la diversité des lieux de stockage

Pouvoir anticiper les différentes étapes de vie du document

Faire le bon choix des supports de stockage

Méthodologie dans l'attribution des mots clés pertinents

La simplification de l'organisation du classement existant

Cerner les étapes et temps nécessaires

Privilégier le choix d'une méthode simple et évolutive

Savoir vendre le projet aux utilisateurs

Appréhension de l'idée de faire vivre son plan de classement

Savoir le concevoir de manière à ce qu'il soit simple et accessible à tous

Capacité à le faire améliorer et valider par les utilisateurs

Procéder à la mise à jour sur le réseau

Comprendre la mise à jour rigoureuse au quotidien

Veiller à la fiabilité des sauvegardes

Comprendre la gestion du « versioning » (versions successives) des documents

Gestion de la destruction des versions inutiles en temps réel

Etre en mesure de garder les versions historiques utiles

Importance de classer et pré - classer quotidiennement

Evolution des dossiers

Cerner le fonctionnement de l'articulation d'une affaire

Savoir procéder à la modification de la structure d'un dossier

Titrer, et re-titrer en conséquence

Faire une épuration au fur et à mesure

Clôturer le dossier

Organisation d'un classement électronique

Maîtriser la cohérence lieux/supports de stockage

Importance d'avoir une arborescence claire et rigoureuse

La maîtrise des fonctionnalités utiles

Connaissances sur l'essentiel de l'archivage

Distinction entre la durée de conservation légale et la durée de conservation pratique

L'élaboration d'un versement aux archives

La gestion d'un plan d'archivage des dossiers

Méthodologie pour la maîtrise de son organisation personnelle

Durée de la formation : 2 jours.

Maitrise d'outils pour améliorer son efficacité dans son organisation personnelle.

Toute personne souhaitant être plus efficace dans son organisation.

Visualiser l'organisation comme un engagement personnel

Avoir une vision claire sur ses missions

Identification de ses freins

Confirmer ses bonnes pratiques

Savoir s'engager sur des axes d'amélioration

L'intégration de méthodes de travail éprouvées

Se servir du P-A-C (Préparer-Agir-Contrôler)

L'aménagement de son environnement de travail

Savoir user des 4 clés du traitement de l'information

Savoir soulager sa mémoire

Utilisation efficace de sa fonction organisation de sa messagerie électronique

Savoir être efficace dans la gestion de sa messagerie

L'agenda comme outil indispensable dans la planification

L'organisation des différentes tâches

L'augmentation de son efficacité par l'utilisation d'outils performants

La création d'outils « gain de temps » : check-list, planning, tableaux de bord, plan de journée,...

La capitalisation des outils et le savoir faire dans la « bible » de votre poste

La construction d'un plan d'actions

Méthodologie pour être efficace dans l'organisation d'évènements professionnels

Durée de la formation : 3 jours.

Maitriser l'organisation d'évènements afin de les rendre efficaces.

Toute personne chargée de l'organisation d'évènements professionnels.

Etude du commencement du projet

La définition du type d'évènement et sa cible
La connaissance des objectifs et contraintes
Précision des étapes du projet et son rôle
La négociation des moyens nécessaires à chaque étape

La préparation de l'évènement

Mettre à profit son expérience
S'informer (annuaires professionnels, sites web,...)
Etablir un planning et un budget prévisionnel
La réalisation de fichiers et outils
L'exposé du projet pour avoir la validation

La mise en œuvre du projet

Le lancement des invitations : rédaction, impression, diffusion
Savoir être un relais efficace auprès des intervenants
La gestion du suivi et contrôle des prestations des fournisseurs
Assumer le rôle d'interface pertinente avec la presse
Méthode pour rendre compte de l'avancement des travaux

Contrôler que tout est en ordre

Effectuer un contrôle logistique
Effectuer un contrôle organisationnel
Connaitre les trucs et astuces

Méthodes lors du jour de l'évènement

Préparer l'accueil
Savoir assurer un accueil professionnel
Maitrise de la gestion des imprévus

Gérer le suivi

Méthode de remerciement des participants et médias
Gestion du suivi budgétaire
Etablir un bilan : points forts et points faibles
L'amélioration des procédures pour l'avenir
La mise à jour de fichiers

La mise en place de voyages d'affaires

S'informer
L'élaboration d'un programme
Mettre en place un voyage de repérage
Maitrise des aspects financiers
L'anticipation d'incidents de parcours et des solutions pour y remédier
Avoir une réaction efficace en cas de soucis

Apprendre à gérer son stress et son émotion

Durée de la formation : 2 jours.

Etre plus efficace par une maîtrise optimale de son stress.

Toute personne souhaitant maîtriser son stress.

Savoir dominer ses sources de stress

Cerner les sources

L'importance de savoir agir plutôt que de réagir

La pratique des techniques éprouvées

Savoir développer la confiance en soi

Etre serein dans l'organisation de sa vie professionnelle

Etre efficace dans la gestion de son temps

Etre efficace dans la gestion de ses priorités

Le refus d'être parfait

La maîtrise des émotions et en faire des partenaires

Cerner ses émotions

Savoir les exprimer

Savoir les gérer

L'instauration d'un climat de confiance dans son environnement

L'importance de communiquer

Avoir des bases saines

Avoir une prise de recul vis-à-vis des événements

Savoir relativiser

Savoir recadrer

Apprendre à se relaxer

Acquérir des techniques de relaxation

La mise en pratique au quotidien

Amélioration de son efficacité dans le milieu professionnel

Conseils personnalisés

Avoir un plan d'action pour l'avenir

Méthodologie pour le développement de l'assertivité et de la confiance en soi (niveau 1)

Durée de la formation : 3 jours.

Apprendre à cerner ses forces et faiblesses afin d'améliorer son développement personnel et professionnel.

Toute personne souhaitant s'affirmer de manière constructive.

Savoir étudier ses aptitudes à communiquer

Cerner ses atouts

Comprendre les raisons pouvant amener à des difficultés dans la communication

Le développement de 4 axes de réflexion

Etudier sa capacité à s'affirmer

Etablir un auto diagnostic

Devoir se placer sur un histogramme d'attitudes

Mettre en place des axes de progrès

Etre capable de développer sa capacité d'affirmation

Ne pas avoir peur de s'affirmer face à sa hiérarchie, ses collègues, les autres partenaires

S'entraîner à oser exprimer ses sentiments, demandes, propositions,...

L'anticipation des conflits pour les éviter

Identification des signes

Identification des obstacles à une négociation gagnant/gagnant

La mise en pratique des six étapes d'une clarification utile

Le développement des aptitudes pour prévenir les conflits

Connaissances sur les positions de vie

Etudier les réactions en situation de stress

S'entraîner à une dynamique positive

Comprendre les messages contraignants

Les cerner

Avoir la maîtrise pour s'en dégager

Optimisation du stress

Etude de sa capacité à s'en protéger

Savoir faire usage du bon stress

Le choix de la stratégie menant au succès

Etudier les processus de ses réussites individuelles

Faire ressortir les potentialités

Les signes de reconnaissance : s'entraîner à les donner, les recevoir, les demander, les refuser...

Méthodologie pour devenir pro – actif (ve) s au(x) poste(s) d'assistant(s)

Durée de la formation : 3 jours.

Optimiser sa logique et son esprit de synthèse pour améliorer sa réactivité.

Toute personne souhaitant développer ses capacités.

Savoir être force de proposition

Les attentes vis-à-vis du nouveau rôle des secrétaires – assistant (e)s

Faire la distinction en initiative, prise de décision et autonomie

Appréhension de la logique au service de l'action quotidienne

Définition de la logique

L'importance de bien raisonner pour bien agir

La conception d'une idée claire

Effectuer la distinction entre idée, jugement, et raisonnement

Avoir une organisation de ses idées : les définir, les classer, les hiérarchiser

Eviter les confusions

Importance d'avoir un bon raisonnement pour rester logique et objectif

Notions sur les différents types de raisonnement

Avoir une compréhension aiguisée

Effectuer une analyse critique de sa propre logique

Savoir réfuter un faux raisonnement

Etude d'un problème pour trouver des solutions

Identification, repérage et alerte sur les dysfonctionnements

Aptitude à se poser les bonnes questions pour analyser une situation

Distinction entre essentiel et accessoire

Savoir penser à des solutions réalistes

Comparer ces solutions pour les évaluer

Etre force de proposition pour les améliorations : être « pro – actif (ve) »

Savoir mobiliser son esprit de synthèse pour passer de l'idée à l'action

La formalisation des propositions de solutions : à l'écrit et à l'oral

La capacité à argumenter pour convaincre

La définition et mise en œuvre d'un plan d'actions

Le développement de son autonomie

Méthodologie de la prise de notes au compte rendu de réunion

Durée de la formation : 3 jours.

Optimiser ses prises de notes par une bonne structuration afin de les présenter de façon opérationnelle.

Toute personne souhaitant la pratique des comptes rendus.

Présentation de la radioscopie des différentes pratiques

Appréhension des différentes techniques

Procéder à une analyse critique

Le choix des axes de progrès

La préparation pour intégrer une réunion

Prévoir le contenu de la réunion : s'informer sur l'ordre du jour, se documenter sur les contenus discutés

Anticipation du matériel pour noter

Etre en mesure de noter l'essentiel : pratiquer une écoute active

Etre capable de prendre des notes synthétiques du 1^{er} coup : comment ?

Procéder à un entraînement (lors de situations simples ou complexes)

L'exploitation des notes

Savoir regrouper, classer rapidement et hiérarchiser ses idées

Effectuer la distinction entre l'essentiel de l'accessoire et le redondant de la valeur ajoutée

La construction du compte rendu et sa formalisation selon le type de compte rendu à produire

De manière chronologique en suivant le déroulé de l'ordre du jour

De manière synthétique ou thématique par thèmes abordés

De manière synoptique : sous forme de tableau

Effectuer une rédaction utile

Traduction du « verbal » en texte

La conservation d'un style neutre et d'un niveau de langage soutenu

Pouvoir être lisible par tous les destinataires

Le développement de son impact

Cerner les paramètres d'un compte rendu efficace

Faire usage d'une feuille de style adaptée

La relecture et la validation avant la diffusion

Acquérir les bonnes méthodes pour être à l'aise avec l'orthographe

Durée de la formation : 3 jours.

Améliorer ses capacités en orthographe.

Toute personne souhaitant maîtriser les spécificités de l'orthographe.

Présentation du « bon » français, « mauvais » français et le français tout court

Connaitre l'origine des mots

Savoir éviter les casse – tête chinois

Appréhension du pluriel pour les noms composés

Accord du verbe avec le sujet

Explication sur des mots pouvant être ennuyants (tout, même, leur,...)

Savoir porter une attention particulière aux fautes d'accents

La détection des « h » aspirés

Connaissances sur le dédoublement des consonnes

Quid des traits d'union

L'assimilation des mécanismes grammaticaux

Comprendre l'accord des participes passés

Ne pas confondre l'adjectif verbal avec le participe présent

Avoir la maîtrise de la conjugaison

Ne pas confondre le futur et le conditionnel

Acquérir une méthode de mémorisation des verbes irréguliers

Veiller au respect de la concordance des temps

Devenir incollable

Faire un « jeu » sur l'orthographe

La construction d'un abécédaire

Méthodologie pour prendre des notes vite et bien en MPS© (Melting Pot Script)

Durée de la formation : 3 jours.

Etre plus synthétique dans la prise de notes sans en oublier l'essentiel.

Toute personne souhaitant être synthétique et rapide.

Cerner son système de notes

Identification de sa manière de prendre des notes
Cerner les points forts et les points faibles
Savoir tirer profit de l'expérience des autres

Aptitude à noter seulement l'essentiel

Avoir une vision claire de l'objectif avant de noter
Procéder à la prise de note selon l'objectif
Identification des mots annonceurs et des mots clés

L'utilisation de différentes techniques d'écriture synthétique

Savoir garder le meilleur de votre pratique personnelle
Avoir une maîtrise des abréviations les plus courantes
Utiliser à bon escient les dérivés de l'anglais
Savoir user des symboles
Utiliser l'écriture phonétique
Augmenter sa vitesse de prise de notes

La combinaison de plusieurs procédés

Effectuer un choix de procédés qui conviennent le mieux
La création de son propre ©MPS : combinaison de plusieurs procédés
La formalisation pour la mémorisation

Utilisation du ©MPS au quotidien

Procéder à un entraînement à la prise de notes : au téléphone, en face à face, en réunion
L'augmentation de la vitesse de prise de notes synthétique

Compréhension de la relecture et de l'exploitation des notes

Effectuer une relecture des notes à haute voix
Avoir une approche de synthétisation verbale et écrite

Méthodologie pour s'exprimer avec facilité

Durée de la formation : 3 jours.

Etre plus performant dans son expression pour mettre en valeur ses idées.

Toute personne souhaitant être plus à l'aise dans son expression orale.

Cerner les exigences de l'expression orale

Connaitre ses points forts et faibles

Savoir être intelligible, persuasif, et cohérent

Porter une attention particulière aux écueils de la communication

Accroître sa confiance en soi

Surmonter la peur du jugement

Prendre connaissance du fait que notre expression est attendue

Ne pas avoir tendance à se taire par crainte

Etre capable de s'exprimer sans se défendre ni attaquer

Savoir s'affirmer en s'exprimant

Ne pas avoir la crainte de dire ce que l'on ressent ou pense

Etre capable de répondre

Savoir prendre la parole, la garder et la rendre

Effectuer un travail sur la voix

Comprendre l'idée de parler sur le souffle

Régulation du volume de la voix

Le placement de la voix

La régulation du débit de la parole

Amélioration de l'élocution

Savoir varier le ton

Pouvoir assurer la fluidité et la continuité du propos

Travailler sur l'organisation de ses idées pour les exprimer oralement plus efficacement

Procéder à la structuration de sa pensée

Savoir verbaliser intérieurement

Pouvoir intéresser

Porter une attention toute particulière à informer, expliquer, argumenter

Elaboration d'un support écrit ou visuel

Appréhender l'idée de parler pour communiquer

Aptitude à savoir écouter pour être écouté

Importance de s'exprimer en tenant compte des interlocuteurs

Savoir jouer des silences

Etre capable d'improviser

Création d'un lien entre la parole et la communication non - verbale

Cerner les liens entre communication verbale et non – verbale

L'harmonisation de la parole et la communication non - verbale

Méthodologie pour être synthétique au quotidien

Durée de la formation : 2 jours.

Etre plus performant dans l'organisation de ses idées afin d'être plus concis.

Toute personne souhaitant être plus synthétique.

Cerner votre forme d'esprit

Connaitre votre tendance : analytique ou synthétique

Connaissance des avantages et écueils

Comprendre pourquoi et comment jouer de la complémentarité

Savoir prendre de la hauteur de vue

Discerner l'objectif

Partir du général au particulier

Faire ressortir les priorités

Distinguer essentiel et accessoire

Procéder à une étude et à un tri des données les plus pertinentes

L'importance de ne rien négliger

Savoir relativiser l'importance par rapport à l'ensemble

Tenter de ne pas commettre d'erreur d'interprétation

Savoir reconnaître une redite ou un doublon

Le classement des informations en un tout cohérent

Procéder à un regroupement des informations par ordre d'intérêt

Se servir d'outils simples

Avoir en tête un fil conducteur pour coordonner un travail au mieux

Savoir prendre du recul

L'importance d'avoir une vision plus nette et ramassée du sujet

Aptitude à être concis au quotidien

Cerner les exigences d'une formulation synthétique

Procéder à un entraînement dans différentes situations à : écouter (entendre et comprendre), utiliser les mots justes, privilégier simplicité et concision

La rédaction de courriers et e – mails percutants

Durée de la formation : 3 jours.

Etre méthodique dans le cadre de la rédaction de courriers et mails afin d'être plus efficace et rapide.

Toute personne souhaitant être plus efficace à l'écrit.

Cerner la grille d'analyse critique

Comprendre l'importance du choix de moyen : mail ou courrier ?

Etre précis dans l'objet, la clarté de l'objectif

Comprendre la sélection et l'ordonnement des arguments

Maîtriser la fluidité du style

Cerner la justesse du ton et des mots

L'importance de la qualité de la relecture

Comprendre l'impact de la présentation

Précisions sur l'objet et l'objectif

Avoir une analyse critique des mails et courriers

Procéder à un entraînement à la rédaction d'un objet concis

S'entraîner à formuler un objet précis et unique

Méthodologie de la sélection et de l'ordonnement des arguments

Savoir les lister librement

Procéder à une sélection en fonction des objectifs

Utilisation des bibliothèques de paragraphes

Rechercher le gain de temps dans l'ordonnement

Entraînement à le faire sur : des courriers émis et reçus, des mails longs

Savoir écrire de façon fluide et juste

Etre attentif au soin de l'accroche et de la conclusion

Entraînement à l'élimination des mots bavards et lourdeurs

Maîtrise du changement de ton si nécessaire

S'exercer à trouver le mot juste

La validation du fond et de la forme

Procéder à une relecture efficace

Se mettre en quête de l'amélioration de l'impact d'un écrit

La vérification des nouveaux acquis

Connaissances sur l'écriture et la lecture croisées entre stagiaires

Etude réciproque de l'impact de leurs récits

Conseils pratiques

Méthodologie pour devenir assistant (e) de Manager

Durée de la formation : 3 jours.

Etre efficace dans l'optimisation de la synergie assistant(e)/directeur.

Toute personne amenée à intervenir en tant qu'assistant(e) de manager.

Appréhension du positionnement et de la prise de recul

Précision sur la finalité du poste

La définition des missions et du réseau de relation

Cerner le niveau de compétence exigé

Estimer la variabilité du poste

Cerner la marge de manœuvre, fixer les axes de progression

Rechercher la cohérence avec la culture de l'entreprise

Cerner les paramètres culturels

Avoir une connaissance de son environnement professionnel interne et externe

Savoir en parler tout en étant crédible

Avoir une connaissance du système de valeur et des règles du jeu de l'entreprise

Créer une cohérence image d'entreprise et image personnelle

Amélioration de la synergie entre l'assistant(e) et le directeur

Préciser le « cahier des charges »

L'évaluation du mode de collaboration

Etude du choix d'apporter plus de valeur ajoutée

Méthodologie pour s'organiser et organiser

L'anticipation : comment ?

Optimisation de la gestion du temps et des priorités

Comprendre l'intégration des nouvelles technologies organisationnelles

Cerner l'amélioration du mode de fonctionnement

L'importance de s'informer et d'informer de manière pertinente

Procéder à une lecture active de l'information entrante

S'appropriier son propre réseau d'information

Etre en constante veille pour se renseigner et renseigner

Effecteur de la remontée d'informations utiles

Procéder à la structuration, à la synthétisation et au suivi de l'information

Avoir un rôle de relais

Savoir filtrer sans isoler

Savoir être efficace et modérateur

Transmettre une image positive

Méthodologie pour devenir assistant (e) de direction générale

Durée de la formation : 3 jours.

Etre efficace dans l'optimisation de la cohésion d'équipe.

Toute personne amenée à intervenir auprès du PDG.

Appréhension de sa position dans l'entreprise

Précision des tâches essentielles de l'assistante de direction générale

Cerner les attentes du manager

Cerner les enjeux de l'entreprise

Importance de l'implication et méthode pour élargir son champ d'action

S'occuper de la planification et de la gestion du temps du manager

S'occuper de sa messagerie et de celle du manager

Aptitude à rendre compte

Cerner le vocabulaire financier

Rechercher la pérennité d'une collaboration de qualité

Instauration d'un niveau de connaissances élevé : formation, culture générale,...

Promouvoir un climat de confiance

Aptitude à gérer différentes types de personnalités, à s'y adapter

Prise de conscience de son rôle d'interface

Maîtrise et utilisation à bon escient des réseaux sociaux

L'importance de véhiculer une image professionnelle

Rechercher la transmission d'une image conforme à l'environnement professionnel

Avoir une attitude mesurée : gestes, langage, voix,...

Appréhender les salutations d'usage (présentations, règles, formules, attitudes)

Avoir la maîtrise des règles du protocole : accueillir des personnalités, adapter son discours et son comportement

La mise en forme d'un repas d'affaires et de séminaires VIP

Avoir une organisation sans faille

Avoir la maîtrise des règles de préséance

Cerner l'importance de l'intégration des différences culturelles dans le choix d'un repas

Comprendre les cadeaux d'affaires : usages et choix

L'animation d'une équipe de secrétaires – assistant(e)s

Promouvoir une relation de confiance mutuelle

Appréhension des ressorts de la motivation

Cerner les objectifs de travail clairs

Mettre en valeur la collaboration

L'organisation des réunions efficaces

Méthodologie pour devenir assistant (e) d'une équipe projet

Durée de la formation : 3 jours.

Etre efficace dans l'optimisation des projets.

Toute personne amenée à intervenir pour des équipes managées par projet.

Appréhension du management par projet

Cerner les enjeux stratégiques

Comprendre les interactions avec l'activité de l'entreprise

Comprendre le déroulement d'un projet

Cerner le rôle des différents acteurs

Comprendre le rôle de l'assistant(e) de projet

Cerner les missions spécifiques

Le développement de compétences

Identification des facteurs de réussite

Savoir s'organiser avec l'équipe projet et l'anticipation de chaque étape

Identification des règles de fonctionnement et de régulation de l'équipe projet

Cerner les responsabilités de chacun

Comprendre le rôle de maintenance des procédures

Etre capable de gérer et mettre à jour la documentation

Elaboration des revues de projet

Assurer un suivi des échéances, alerter sur les dérapages

Rechercher l'optimisation des outils de gestion de projet et la gestion de l'information

Prévoir les besoins d'information de l'équipe projet

Assurer la gestion des outils de planification

Gérer le suivi de l'avancement du projet et informer sur les dérives

Rôle d'assistant de l'équipe projet dans le suivi budgétaire

L'adaptation des comportements : importance du développement

Etre en mesure de vendre ses compétences

Rester dans l'optique d'avoir un comportement assertif

Etre flexible vis-à-vis d'une équipe projet

Favoriser l'intégration de nouveaux membres

Identification des dysfonctionnements et être force de proposition

La formalisation des fruits de son expérience projet

Structurer un plan d'amélioration pour l'avenir

Conserver les meilleures pratiques

Avoir un esprit benchmarking afin de les mutualiser avec d'autres assistant(e)s projet

Méthodologie pour devenir assistant (e) formation

Durée de la formation : 5 jours.

Maitriser le cadre réglementaire afin de contribuer au succès des actions de formation.

Toute personne amenée à intervenir dans l'assistantat du service formation, du personnel ou RH.

Appréhension de la fonction formation et du poste d'assistant(e)

Comprendre quels peuvent être les enjeux de la formation

Cerner le rôle des acteurs de la formation

Identification des missions de l'assistant(e)

La connaissance du cadre réglementaire

Notions sur le cadre juridique et sur la réforme de la formation professionnelle continue

Les principes liés à la participation financière des entreprises

Connaissance des organismes collecteurs

Identifier le rôle des représentants du personnel

Les différents dispositifs de formation : DIF, plan, CIF, professionnalisation, VAE et bilan de compétences

Maitriser le dispositif de suivi des salariés

Méthodologie pour être opérationnel au quotidien

Apporter sa pierre à l'édifice lors de l'élaboration du plan

Elaboration du budget formation

Gestion du suivi du plan DIF et du budget

La préparation des réunions (CE, commission formation)

Appréhension de la déclaration 2483

Le rôle d'assistance au RF lors de la mise en place des formations externes

Etre en mesure d'assurer une veille fournisseur efficace

Procéder à une étude du besoin du stagiaire

La recherche d'une réponse adaptée

Préparation de la décision du RF

Gestion du suivi administratif et logistique des formations

Pouvoir estimer la formation externe

Apporter sa contribution au succès d'une action de formation interne

S'impliquer lors de la détection des besoins

Contribuer à la rédaction du cahier des charges

La détection des prestataires potentiels

La préparation de la décision du RF

Implication dans la communication interne

Le montage d'un dossier administratif et logistique

La gestion de l'interface nécessaire à chaque action

L'estimation de la formation

Méthodologie pour devenir assistant (e) des services généraux

Durée de la formation : 3 jours.

Acquérir une autonomie afin d'optimiser ses relations avec les prestataires.

Toute personne amenée à intervenir dans les services généraux.

Appréhension de la fonction des Service Généraux (SG)

L'identification du rôle et des tâches des SG

Précision sur le poste d'assistant(e)

Importance de la maîtrise de l'organisation et des procédures de l'entreprise

Utilisation d'une écoute efficace des interlocuteurs

Appréhender le niveau d'exigence de son manager et prévoir ses demandes

Informers les clients internes

Savoir faire patienter et négocier le délai sur une intervention demandée

Etre capable de questionner et relancer les fournisseurs

Fournir une exigence avec discernement

Enrayer un conflit auprès de membre de l'équipe

Avoir la capacité d'être pro – actif face aux prestations gérées par le service

Etude de consommations

Elaboration d'un cahier des charges et repérer les outils nécessaires pour :

- Gérer un parc/stock
- Mettre à jour des contrats d'assurance, de sous – traitance,...
- Effectuer des déclarations en cas de vol, accident,...
- S'impliquer dans la gestion de l'archivage de l'entreprise
- Réaliser et mettre en place un tableau de bord

La mise en œuvre d'outils de visualisation des activités

Etre en mesure de gérer les activités de l'équipe

Elaboration des réunions de service ou chantier

Gérer le suivi des travaux

Gérer le planning d'intervention des personnels

Assurer le contrôle et suivi des horaires HS/CP/RTT de l'équipe

La participation à l'amélioration de l'efficacité des SG

Porter une attention particulière au respect des procédures internes

Etre force de proposition vis-à-vis des améliorations possibles