

Perfectionnement des secrétaires et assistantes

Objectifs : Le stage doit permettre aux secrétaires et assistantes d'affirmer leurs compétences techniques et relationnelles : - Les aider à comprendre l'évolution des organisations et des méthodes de travail ; - Leur apprendre à organiser leur temps et leurs activités en tenant compte de l'importance et de l'urgence des travaux demandés ; - Les entraîner à une prise de notes et à la rédaction d'écrits efficaces ; - Les aider à gérer les conflits générés par les personnes et les organisations ; - Les rendre « acteurs » de leur changement.	Personnes concernées Secrétaire ou assistante souhaitant développer ses compétences. Pré requis : aucun.
PROGRAMME	PEDAGOGIE
➔ 1ER JOUR : L'ASSISTANTE ET SON ORGANISATION ➤ LA GESTION DES ACTIVITES ET DU TEMPS - Diagnostic des activités : analyse d'une semaine de travail et recherche des causes de perturbation, réduction du stress - Critères d'une bonne gestion du temps : rythmes personnels et potentiel d'énergie, contraintes et exigences de l'entreprise - Planification : maîtriser les délais, définir les priorités, gérer l'imprévu ➤ LES TECHNIQUES DE CLASSEMENT ET D'ARCHIVAGE - Techniques de classement : types de classement, qualité d'un bon classement, plan de classement, ... - Actualisation : méthodes, périodicité, information des utilisateurs et destinataires - Règles d'archivage : conservation des documents, durée légale, forme des documents ➤ LA RECHERCHE DE L'EFFICACITE PERSONNELLE - La maîtrise de la fonction : analyse du poste, organisation sur le poste de travail - Définition d'objectifs de travail mesurables : adéquation avec les objectifs de l'entreprise, choix de critères, évaluation des résultats, recherche de la qualité - Organiser la collaboration avec le responsable hiérarchique : clarifier les rôles, préciser les « consignes », comprendre le fonctionnement du responsable, ... ➔ 2EME JOUR : LA COMMUNICATION ECRITE ET ORALE ➤ LA CAPACITE A BIEN COMMUNIQUER - La situation de communication professionnelle : différents types de communication, les acteurs de la communication, ... - La connaissance de soi et des autres : se connaître pour mieux communiquer, cadre de référence, états du moi, ... - L'affirmation de soi et le respect des autres : position des vie, image de soi et conviction personnelle, maîtrise de l'émotion et du stress, savoir dire « oui », savoir dire « non »... - Les situations conflictuelles : les « bruits » en communication, les incompréhensions, les « on dit » et les « mal dit », les « projections » les divergences de points de vue et d'intérêt, ...	Le Formateur Spécialiste du secrétariat. Méthode pédagogique Les méthodes utilisées seront actives, alternant les travaux de groupes, les apports théoriques et les exercices pratiques enregistrés au magnétoscope et « exploités » dans un objectif pédagogique. Intra entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix. Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux Tarif par personne 3 jours 1 550 € Réf : SE025

Formation Perfectionnement des secrétaires et assistantes

➤ LA RELATION AVEC LES AUTRES

- Relation avec l'Agent de Direction : attitudes et comportements, affirmation de soi, règles de la collaboration, méthodes de travail, rôle de filtrage et de tampon, de suppléance, ...
- Relation avec les autres responsables hiérarchiques : positionnement personnel et professionnel, rôle de relais d'informations, de recherche d'informations, ...
- Relation avec l'entourage professionnel : travail en équipe, partage du travail et des outils, rôle d'organisation, de recherche d'améliorations, d'échange des bonnes pratiques, ...
- Relation avec l'extérieur : fonction d'accueil, communication en direct ou au téléphone, rôle de « public relation », ...

➤ PRISE DE NOTES ET REDACTION

- La prise de notes en réunion, en rendez-vous, en conférence
- Repérage des informations à retenir : en fonction des thèmes abordés, des centres d'intérêts ou des problèmes posés, de l'actualité...
- Techniques de prise de notes et de classement des informations par association d'idées, par mots clés, entraînement à l'utilisation d'un schéma heuristique...
- Le tri et l'analyse des informations recueillies
 - Distinction entre faits et opinions,
 - Risque de distorsion des informations (déformations et interprétations)
 - Techniques d'écramage : dégager l'essentiel de l'accessoire
 - Application aux documents collectés : dégager les idées principales, les enchaînements, les explications, les exemples
- Construire la synthèse
 - Trier et classer les informations, les arguments, les points clés
 - Reformuler et regrouper les informations pour dégager le sens global
 - Hiérarchiser les idées en fonction de la suite attendue : simple information ou action à entreprendre

➔ 3EME JOUR : LES NOUVELLES METHODES DE TRAVAIL

➤ DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

- Outils de production : les matériels et leurs performances
- Outils de consultation et de traitement de l'information : annuaires électroniques, bases de données, fichiers de références, GED, LAD
- Outils de communication : télex, téléphone, téléconférence et télécopie, messagerie, télétraitement et réseaux, call center...

➤ DE NOUVELLES ORGANISATIONS

- Mise en commun des outils et des informations : le travail en réseau et le temps partagé, les systèmes intégrés, le workflow, ...
- Techniques documentaires : consultation en temps réel, archivage informatisé, moyens et supports de diffusion, les qualités d'une bonne information, ...
- Méthodes de travail : règles de confidentialité et contrôles de sécurité, co-responsabilité des équipes, transferts d'activités entre cadres et secrétaires

➤ DES CHANGEMENTS A OPTIMISER ET A BIEN VIVRE

- Les résistances au changement
- Les étapes du changement
- La conduite du changement
- Le changement, une opportunité