



Le Professionnalisme et la Compétence nous Particularisent

Abidjan Cocody II Plateaux Attoban Non loin du Commissariat du 30ème Arrondissement

N°CC : 162969

N°RC : CI-ABJ-2016B-15422

N° CNPS: 287217

Cel : (+225) 07 49 46 46 14/ 0505 31 95 41

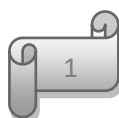
Cel:(+225) 07 77 28 09 62 / 76 30 94 49

Tél: (+225) 22 52 68 66

E-mail : asperformanceconsulting@gmail.com

E-mail : infos@asperformancegroupe.com

site web: www.asperformancegroupe.com



CATALOGUE DE FORMATION 2024

ACCUEIL-SECRETARIAT ET ASSISTANAT



Spécialisée dans la formation inter et intra entreprises, AS PERFORMANCE CONSULTING, vous propose des modules de formation repartis sur *plusieurs domaines*

AS PERFORMANCE CONSULTING, c'est aussi faire des formations professionnelles sur mesure, le consulting en entreprise, l'accompagnement terrain, des outils pédagogiques, également le conseil et l'assistance dans le cadre du Droit Individuel à la Formation (DIF) et l'optimisation du financement des projets de formation continue. Indispensable au bon fonctionnement d'un service, l'assistante doit avoir de nombreuses cordes à son arc et être réactive à tous les types de demandes. Le cycle de formations Assistantes AS PERFORMANCE CONSULTING se décline en deux thématiques. Vous pourrez découvrir les métiers d'assistante et de secrétaire, véritables clés de voûte de l'efficacité du service, ainsi que les particularités d'un Office Manager, d'une hôtesse-standardiste, d'une assistante de direction ou d'une assistante d'équipe. Nos formations permettent également à nos stagiaires d'améliorer leur efficacité professionnelle, apprendrez à développer de nombreuses compétences relationnelles, essentielles au métier d'assistante et de secrétaire, afin d'être équipée pour répondre avec talent aux sollicitations de vos collaborateurs.



DOMAINES DE FORMATION

N° ORDRE	DOMAINES DE FORMATION
001	ACCUEIL
002	SECRETARIAT-ASSISTANAT
003	DEVELOPPEMENT PERSONNEL DE L'ASSISTANT(E)

ACCUEIL

**CATALOGUE ACCUEIL SECRETARIAT ASSISTANAT
AS PERFORMANCE CONSULTING**

ACCUEIL			
<u>N°</u> <u>ORDRE</u>	<u>DESIGNATION</u>	<u>DUREE</u>	
01	L'accueil physique et téléphonique	03 jours	21 Heures
02	Formation à l'accueil des guichetiers	03 jours	21 Heures
03	Formation des hôtesse- standardistes	03 jours	21 Heures
04	Améliorer la relation à l'utilisateur	02 jours	14 Heures
05	Faire face aux situations difficiles en accueil	02 jours	14 Heures
06	Gérer ses émotions au téléphone	02 jours	14 Heures
07	Comprendre le stress et ses effets	02 jours	14 Heures
08	Connaitre son rapport au stress	02 jours	14 Heures
09	Maitriser son stress en améliorant ses relations avec les autres	02 jours	14 Heures

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Le service accueil
- Tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur

Objectifs :

- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle ;
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement ;
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur ;
- Valoriser l'image de qualité de la société.

PROGRAMME :

I. L'ACCUEIL PHYSIQUE

II. LE LANGAGE VERBAL

- 1) Débit-Rythme-intonation-volume
- 2) Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- 3) Les règles de la communication réussie
 - Le vocabulaire positif
 - Le questionnement efficace et rassurant

III. LE LANGAGE NON VERBAL

- 1) Regard-Sourire-Mimique-Silences
- 2) La gestion de l'espace (la proxémique)
- 3) La gestuelle et son décodage (orateur et participants)
- 4) Les postures à adopter, les attitudes à éviter

IV. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- 1) Le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- 2) La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
- 3) Transférer un appel-Prendre un message-Mettre en attente-Gérer les doubles appels

V. TRAITER LES DEMANDES

- 1) Accueil et identification
- 2) Identifier le service attendu par l'interlocuteur
- 3) Ecouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
- 4) Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- 5) Enoncer un plan d'actions
- 6) Proposer une solution
- 7) Prendre congé

VI. MAITRISER LES SITUATIONS FRAGILES

- 1) La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- 2) La typologie des interlocuteurs
- 3) L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- 4) Les fondamentaux de l'argumentation
- 5) L'objection (répondre aux objections)
- 6) Mieux contrôler ses émotions

VII. LES 12 TECHNIQUES DE LA GESTION DES TENSIONS AU TELEPHONE

FORMATION A L'ACCUEIL DES GUICHETIERS

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Personnel en contact avec la clientèle
- Agent de réception

Objectifs :

- Développer auprès des participants la notion de l'entreprise ;
- Les sensibiliser à l'importance de l'accueil dans les guichets ;
- Contribuer au développement d'une meilleure image de marque de la société ;
- Approfondir les techniques de prise en charge indispensable à tout accueil.

PROGRAMME :

- I. DEFINITION
- II. LES DIFFERENTES FORMES D'ACCUEIL
- III. LES TECHNIQUES ET OUTILS DE L'ACCUEIL
- IV. LES COMPORTEMENTS A L'ACCUEIL

FORMATION DES HOTESSES- STANDARDISTES

Durée conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Toute personne assurant la double fonction d'hôtesse et de standardiste ou future hôtesse-standardiste.

Objectifs :

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et physique ;
- Accueillir avec professionnalisme ;
- Valoriser activement l'image de son entreprise ;
- Être plus à l'aise face aux situations délicates ;
- Optimiser l'organisation de son poste de travail.

PROGRAMME :

I. IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL : COTE ENTREPRISE, COTE CLIENTS

- 1) Les nouvelles exigences des clients
- 2) Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions
- 3) S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives
- 4) Savoir se tenir informée

II. SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU VISITEUR

- 1) Réussir la première impression.
- 2) Prendre en charge les visiteurs :
 - Les attitudes adaptées ;
 - Les mots justes pour chaque circonstance.
- 3) Valoriser son capital image :
 - Son style ;
 - Son esthétique.
- 4) Veiller à la qualité de son espace de réception.

III. ACCUEILLIR AU TELEPHONE EN VRAIE PROFESSIONNELLE

- 1) Annoncer et valoriser sa société
- 2) Identifier avec tact et précision
- 3) Utiliser les bons mots pour :
 - Mettre en attente ;
 - Reprendre l'appel ;
 - Transférer l'appel ;
 - Orienter.
- 4) Prendre un message précis et adapté aux besoins

IV. SAVOIR GERER LES SITUATIONS DELICATES DE L'ACCUEIL

- 1) Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes
- 2) Cadrer dès le départ les situations délicates :
 - L'usage de la fermeté ;
 - L'usage de la rigueur à l'accueil.
- 3) Traiter avec maîtrise les situations "difficiles" : agressif, confus, bavard

AMELIORER LA RELATION A L'USAGER

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Toute personne d'une administration en relation avec le public ;
- Agent en situation d'accueil.

Objectifs :

- Accueillir avec professionnalisme ;
- Développer un état d'esprit orienté usager ;
- Renforcer l'impact de votre communication ;
- Valoriser vos actions et gagner en confiance en situation de face à face ;
- Être plus à l'aise en situation délicate ;
- Valoriser l'action des agents publics et les accompagner dans les évolutions de leurs métiers d'accueil ;
- Faciliter les démarches du public.

PROGRAMME

I. REUSSIR LE PREMIER CONTACT : 20 SECONDES POUR FAIRE BONNE IMPRESSION

- 1) Organiser son espace de travail
- 2) Se rendre disponible
- 3) Rentrer en contact : les premiers gestes, les premiers mots
- 4) Faire patienter sans faire attendre

II. COMMUNIQUER DE FAÇON CONSTRUCTIVE : GAGNER LA CONFIANCE DE L'USAGER

- 1) Être attentif aux comportements non verbaux
- 2) Pratiquer une écoute active et attentive
- 3) Questionner avec pertinence
- 4) Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension mutuelle
- 5) Choisir les bonnes expressions pour s'adapter à son interlocuteur

Mise en situation : Atelier pratique : s'entraîner sur une des techniques présentées.

III. PROPOSER UNE SOLUTION ADAPTEE A L'USAGER : CONVAINCRE L'USAGER

- 1) Renforcer son impact avec la règle des 4 P
- 2) Développer des arguments pertinents
- 3) Traiter les objections en douceur et les réfuter

Mise en situation : Se mettre dans la peau de l'utilisateur.

IV. GERER LES SITUATIONS DELICATES : GARDER LA RELATION AVEC L'USAGER

- 1) Maîtriser ses émotions et garder son calme
- 2) S'affirmer avec souplesse
- 3) Savoir "dire non" pour rendre un refus acceptable

Mise en situation : Simulations en sous-groupes et partage d'expériences.

V. PRENDRE CONGE : RENDRE L'USAGER AMBASSADEUR DE L'ETABLISSEMENT

- 1) Résumer les points d'accord
- 2) Quitter l'utilisateur sur une bonne impression
- 3) Remercier et prendre congé

VI. PROPOSER UNE SOLUTION ADAPTEE A L'USAGER : CONVAINCRE L'USAGER

- 4) Renforcer son impact avec la règle des 4 P
- 5) Développer des arguments pertinents
- 6) Traiter les objections en douceur et les réfuter

Mise en situation : Se mettre dans la peau de l'utilisateur.

VII. GERER LES SITUATIONS DELICATES : GARDER LA RELATION AVEC L'USAGER

- 4) Maîtriser ses émotions et garder son calme
- 5) S'affirmer avec souplesse
- 6) Savoir "dire non" pour rendre un refus acceptable

Mise en situation : Simulations en sous-groupes et partage d'expériences.

VIII. PRENDRE CONGE : RENDRE L'USAGER AMBASSADEUR DE L'ETABLISSEMENT

- 4) Résumer les points d'accord
- 5) Quitter l'utilisateur sur une bonne impression
- 6) Remercier et prendre congé

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES EN ACCUEIL

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Cette formation Accueil s'adresse aux personnes chargées d'une fonction d'accueil en face à face dans un lieu ouvert au public ou dans un service social.

Objectifs :

- Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil conflictuelle en face à face ;
- Savoir désamorcer les tensions ;
- Connaître les actions préventives à mettre en place.

PROGRAMME

I. GERER LES CONFLITS

- 1) Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- 2) Mettre en place des actions préventives
- 3) Modifier son comportement face à l'agressivité

II. DEVELOPPER SA CAPACITE A FAIRE FACE

- 1) Ce qui nous fait agir et réagir
- 2) Changer son regard sur des situations déstabilisantes
- 3) Elargir sa zone de confort

III. ADOPTER UNE ATTITUDE PHYSIQUE ET VERBALE RASSURANTE

- 1) Décoder les premières perceptions non-verbales et verbales
- 2) Donner des signes de reconnaissance
- 3) Lever les barrières de la communication
- 4) Repérer les clignotants et les signaux d'alerte
- 5) Jouer sur l'intonation et le rythme de la voix
- 6) S'adapter au langage de l'autre
- 7) Distinguer l'affectif du factuel

IV. MAITRISER L'ECHANGE

- 1) Transformer la pression en action
- 2) Relativiser et transformer l'événement
- 3) Trouver la solution appropriée et la mettre en œuvre
- 4) Amener son interlocuteur à se responsabiliser

V. S'ADAPTER POUR MIEUX GERER LA SITUATION

- 1) Du mécontent à l'agresseur : de la souplesse à la fermeté
- 2) Gérer une situation d'urgence
- 3) Entraînement sur des situations vécues

GERER SES EMOTIONS AU TELEPHONE
--

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Toute personne amenée à communiquer régulièrement par téléphone.

Objectifs :

- Comprendre les processus de tension au téléphone ;
- Savoir décrypter ses propres émotions au téléphone pour mieux gérer les situations tendues.

PROGRAMME :

I. GERER UN CONFLIT ET DESACTIVER L'AGRESSIVITE

- 1) Identifier les processus à l'œuvre dans les situations tendues au téléphone
- 2) Décoder les schémas relationnels générateurs de conflits
- 3) Les attitudes en situation tendue : affirmation, passivité, agressivité, manipulation
- 4) Rechercher la coopération constructive
- 5) Se centrer sur son objectif et sur son interlocuteur
- 6) Prendre du recul face au comportement de son interlocuteur

II. COMPRENDRE LES MECANISMES DU STRESS ET DES EMOTIONS

- 1) Les émotions négatives, la pression et le stress
- 2) Le circuit des émotions
- 3) Etre attentif aux réactions verbales, au ton
- 4) Reconnaître, analyser et comprendre les émotions de son interlocuteur
- 5) Savoir y répondre : utiliser le vocabulaire et le ton appropriés

III. APPRENDRE A GERER SON STRESS ET SES EMOTIONS

- 1) La posture physique au téléphone
- 2) La prise de recul, le lâcher prise (la bulle)
- 3) Apprendre à se relaxer et à maîtriser ses propres émotions
- 4) Les techniques qui favorisent la clarté mentale et l'attention
- 5) Utiliser ses ressources internes : l'auto ancrage de ressource

COMPRENDRE LE STRESS ET SES EFFETS

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Toute personne susceptible d'être confrontée à des situations de stress en accueil.

Objectifs :

- Comprendre les impacts du stress au niveau économique et en termes de santé publique ;
- Définir précisément ce qu'est le stress et connaître son processus de fonctionnement ;
- Répertorier les effets positifs et négatifs du stress aux niveaux physiologique et psychologique.

PROGRAMME

I. LE STRESS AUJOURD'HUI

- 1) Les données générales
- 2) Les enjeux pour l'entreprise
- 3) Les enjeux pour la personne.

II. DEFINITION ET PROCESSUS DU STRESS

- 1) Définition
- 2) Processus physiologique
- 3) Processus psychologique

III. LES EFFETS DU STRESS

- 1) Le stress dans tous ses effets
- 2) Les effets positifs du stress
- 3) Les effets négatifs du stress.

CONNAITRE SON RAPPORT AU STRESS

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Toute personne susceptible d'être confrontée à des situations de stress

Objectifs

- Mesurer et analyser tous les paramètres du stress ;
- Remplir votre tableau personnel ;
- Véritable baromètre du stress ;
- Destiné à optimiser durablement votre rapport au stress.

PROGRAMME

I. MON EXPOSITION AU STRESS

- 1) Mon potentiel d'exposition au stress
- 2) Qu'est-ce que le stress ?
- 3) Les causes de stress

II. VOTRE REPONSE SPONTANEE AU STRESS

- 1) Les zones de confort ou d'inconfort
- 2) Profils types
- 3) Les manifestations physiques ressenties
- 4) Les incidences psychologiques

III. VOS STRATEGIES D'ACTION FACE AU STRESS

- 1) Les attitudes spontanées face au stress
- 2) Quelle stratégie adopter ?

MAITRISER SON STRESS EN AMELIORANT SES RELATIONS AVEC LES AUTRES

Durée conseillée : 02 jours

Public concerné :

- Toute personne susceptible d'être confrontée à des situations de stress.

Objectifs :

- Apporter des marques de reconnaissance à vos interlocuteurs ;
- Optimiser votre comportement en situation d'entretien ;
- Maîtriser les techniques de gestion des conflits.

PROGRAMME :

I. LA RECONNAISSANCE SOCIALE, MOTEUR DE L'EPANOUISSEMENT

- 1) Comprendre ce qu'est un signe de reconnaissance sociale
- 2) Découvrir les modes de consommation des signes de reconnaissance
- 3) Connaître votre rapport aux signes de reconnaissance

II. OPTIMISER VOTRE COMPORTEMENT EN SITUATION D'ENTRETIEN

- 1) Réagir positivement aux injonctions de vos interlocuteurs
- 2) Savoir écouter
- 3) Pratiquer l'attitude constructive

III. SAVOIR GERER LES CONFLITS

- 1) Les comportements possibles face au conflit
- 2) Traiter un conflit

SECRETARIAT ET ASSISTANAT

**CATALOGUE ACCUEIL SECRETARIAT ASSISTANAT
AS PERFORMANCE CONSULTING**

SECRETARIAT			
<u>N°</u> <u>ORDRE</u>	<u>DESIGNATION</u>	<u>DUREE</u>	
01	LES TECHNIQUES DE SECRETARIAT	03 jours	21 Heures
02	Perfectionnement des Secrétaires	03 jours	21 Heures
03	L'Efficacité en Réunion	03 jours	21 Heures
04	Classement et Gestion des Documents (optimiser l'organisation des données électroniques)	03 jours	21 Heures
05	Bureautique pour la Secrétaire	03 jours	21 Heures
06	Comment améliorer les Compétences Professionnelles et l'Efficacité des Secrétaires	03 jours	21 Heures
07	Rôle et Comportement de la Secrétaire	03 jours	21 Heures
08	De la secrétaire à l'Assistante de Direction	03 jours	21 Heures
09	Assistante(s), Développer votre Assertivité	03 jours	21 Heures
10	Cycle de Formation d'Assistante Juridique	03 jours	21 Heures
11	Cycle de formation de secrétaire polyvalent (e)	03 jours	21 Heures
12	La fonction d'assistant (e)	03 jours	21 Heures
13	Recouvrement des créances approche relationnelle	03 jours	21 Heures

LES TECHNIQUES DE SECRETARIAT

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Toute personne en reconversion vers le secrétariat
- Secrétaire débutante

Objectifs :

- De maîtriser les techniques indispensables à l'exercice du secrétariat aujourd'hui ;
- Développer l'autonomie en milieu professionnel ;
- Les acquis recherchés sont centrés sur :
 - * La compréhension de l'entreprise et ses évolutions
 - * Le positionnement du rôle de la secrétaire
 - * Le développement des capacités d'organisation
 - * L'acquisition d'une polyvalence technique
 - * Le développement des facultés d'expression et de communication

PROGRAMME :

- I. COMPRENDRE L'ENTREPRISE**
- II. SITUER LA FONCTION DE LA SECRETAIRE**
- III. ADOPTER LE COMPORTEMENT DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**
- IV. LES ATTITUDES EFFICACES DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL**
- V. MAITRISER LES ECRITS PROFESSIONNELS**
- VI. S'ORGANISER POUR SOI ET POUR LES AUTRES.**

PERFECTIONNEMENT DES SECRETAIRES

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Toute personne en reconversion vers le secrétariat
- Secrétaire débutante

Objectifs :

- Acquérir les différentes techniques d'accueil ;
- Mieux communiquer avec son environnement ;
- Acquérir les outils d'organisation du travail de secrétariat, développer les capacités d'assistance au chef.

PROGRAMME :

- I. CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE**
- II. MISSION, ROLE ET ACTIVITES DE LA SECRETAIRE**
- III. COMMUNICATION ET GESTION DE RELATIONS**
- IV. SECRETAIRE ET L'ACCUEIL**
- V. SECRETAIRE ET SON CHEF : QUELLE COMPLEMENTARITE**
- VI. TECHNIQUE ADMINISTRATIVE**
- VII. GESTION DU TEMPS DE LA SECRETAIRE**
- VIII. L'INFORMATIQUE ET LA SECRETAIRE**

L'EFFICACITE EN REUNION

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Assistante confirmées de PDG, de Directeurs généraux et de cadres, dirigeants qui prennent part à des réunions ou pilotent et animent des groupes de travail

Objectifs :

- De préparer des réunions utiles et productives ;
- De choisir le type de réunion adapté à l'objectif ;
- De positionner le rôle d'animateur et de conducteur ;
- D'intervenir avec aisance.

PROGRAMME :

- I. POURQUOI DES REUNIONS ?**
- II. DE LA QUALITE, DE LA PREPARATION DEPENDRA LA QUALITE DE LA REUNION**
- III. ANIMER : REGLE, TECHNIQUES ET OUTILS**
- IV. PRENDRE LA PAROLE EN REUNION**
- V. LE SUIVI : PARTIE INTEGRANTE DE LA REUNION**

CLASSEMENT ET GESTION DES DOCUMENTS (OPTIMISER L'ORGANISATION DES DONNEES ELECTRONIQUES)

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Secrétaires et agents chargés du classement et de la gestion des documents

Objectifs :

- Découvrir les différentes méthodes de classement et d'améliorer leurs systèmes existants à travers des études de cas ;
- Trouver un plan de classement adapté à la situation selon le volume d'information à traiter, la nature des documents.

PROGRAMME :

- I. COMMENT CHOISIR UN CLASSEMENT
- II. LES DIFFERENTS TYPES DE CLASSEMENT
- III. LES MOYENS DE CLASSEMENT
- IV. L'ORGANISATION ET LA GESTION DU CLASSEMENT
- V. LA QUALITE D'UN BON CLASSEMENT

BUREAUTIQUE POUR LA SECRETAIRE

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Secrétaires

Objectifs :

- Réaliser les tâches de secrétariat classique avec l'ensemble des outils de la Bureautique.

PROGRAMME :

- I. AU TRAVERS DES LOGICIELS DE : TRAITEMENT DE TEXTE, TABLEUR, DE DIAPORAMA, MESSAGERIE, REALISATION D'ORGANIGRAMME ET AUTRES MODELES.**
- II. LETTRES (STYLES, MODELES, CHAMP)**
- III. PLANNINGS**
- IV. ORGANIGRAMMES**
- V. NOTES**
- VI. TABLEAUX DE BASE**
- VII. TENUE D'AGENDA**
- VIII. GESTION DES CONTACTS**
- IX. LES ETIQUETTES ET LES FUSIONS PUBLIPOSTAGES**

**COMMENT AMELIORER LES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET L'EFFICACITE
DES SECRETAIRES**

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Secrétaires récemment nommées
- Secrétaires ayant déjà une expérience et qui n'ont pas encore bénéficié d'une formation à leur métier.
- Secrétaires qui souhaitent valider et consolider leur pratique du secrétariat.

Objectifs :

- Clarifier leur mission dans leur service ;
- Acquérir ou renforcer les compétences liées aux différentes activités de secrétariat ;
- Mettre en cause leur habitude de travail grâce aux nombreux échanges avec les stagiaires d'autres entreprises ;
- Maîtriser les outils d'organisation utiles dans leur fonction ;
- Formaliser les procédures de poste dans une « bible du secrétaire » qu'ils adapteront à leur quotidien.

PROGRAMME :

- I. CLARIFIER LES MISSIONS DE LA SECRETAIRE**
- II. SAVOIR S'ORGANISER**
- III. GARANTIR LA QUALITE DES CONTACTS TELEPHONIQUES**
- IV. TRAITER ET DIFFUSER L'INFORMATION**
- V. MIEUX CLASSER POUR RENDRE L'INFORMATION ACCESSIBLE A TOUS**

- VI. MAITRISER LES MISES EN FORME DE DOCUMENTS ET LA REDACTION DE COURRIERS SIMPLES**
- VII. REFLECHIR SUR LES APPLICATIONS BUREAUTIQUE**

RÔLE ET COMPORTEMENT DE LA SECRETAIRE

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Secrétaires de direction et sous-direction.

Objectifs :

- Apporter une collaboration efficace pour l'étude des problèmes, la préparation et le suivi des décisions ;
- Assister plus efficacement les responsables dans leur fonction de commandement.

PROGRAMME :

- I. **CONNAITRE L'ENTREPRISE.**
- II. **CONNAITRE LE METIER DE SECRETAIRE**
- III. **ROLE DE LA SECRETAIRE DANS L'ENTREPRISE.**
- IV. **ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DE LA SECRETAIRE- CONSEILS DIVERS**

DE LA SECRETAIRE A L'ASSISTANTE DE DIRECTION

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Assistantes de direction
- Secrétaires de direction
- Secrétaires fonctionnelles

Objectifs :

- Positionner leur rôle dans l'organisation ;
- Communiquer efficacement ;
- Analyser, traiter, adapter l'information écrite et orale ;
- Gérer leur temps avec méthode.

PROGRAMME :

- I. CLARIFIER LE ROLE DE L'ASSISTANTE DE DIRECTION ET LE RESITUER DANS L'ENTREPRISE**
- II. SAVOIR COLLECTER, TRAITER ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ORALEMENT ET PAR ECRIT**
- III. DEVELOPPER SES CAPACITES D'ORGANISATION**
- IV. MAITRISER LES DIMENSIONS RELATIONNELLES DE LA FONCTION**
- V. FORMER UN TANDEM ENCORE PLUS EFFICACE**
- VI. DEVELOPPER SES CAPACITES COACHING**

ASSISTANT (E) S, DEVELOPPEZ VOTRE ASSERTIVITE

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Assistant (e)
- Collaborateur (trice)
- Secrétaire
- Toute personne souhaitant renforcer son assertivité

Objectifs :

- Appréhender les secrets et techniques permettant le développement du charisme des assistantes ;
- Accroître son assertivité ;
- Développer une mentalité de réussite en identifiant ses forces et ses faiblesses.

PROGRAMME :

I. L'ASSERTIVITE DANS L'ENTREPRISE

- 1) Tester votre assertivité
- 2) La communication assertive
- 3) Les relations hiérarchiques et transversales

II. LE LANGAGE VERBAL

- 1) Débit - Rythme - Intonation - Volume
- 2) Les règles de la communication orale
- 3) La congruence verbale
- 4) Les fondamentaux de l'argumentation
- 5) L'objection (répondre aux objections)
- 6) Formuler clairement une demande ou un refus
- 7) Critiquer ou complimenter, le ton et les mots
- 8) Oser exprimer ses sentiments

III. S’AFFIRMER PENDANT LES ENTRETIENS

- 1) Les différents types de questions
 - Objections
 - Avantages Inconvénients
- 2) Le méta modèle
- 3) L’écoute active, l’écoute passive, l’écoute silencieuse
- 4) Le feed-back
- 5) La synchronisation

IV. LA COMMUNICATION NON VERBALE

- 1) Le regard des autres
- 2) Les gestes qui parlent
- 3) Les postures à adopter, les attitudes à éviter
- 4) La gestion de l’espace (la proxémique)

V. INITIATION A L’ANALYSE TRANSACTIONNELLE (AT)

- 1) Test de personnalité
- 2) La psychologie au secours de sa relation à autrui

VI. LA RESOLUTION DES CONFLITS

- 1) Les différentes phases du conflit oral
- 2) Mieux contrôler ses émotions
- 3) L’acronyme C.A.L.M.E.R au service de la relation conflit

CYCLE DE FORMATION D'ASSISTANTE JURIDIQUE
--

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Personnes ayant une licence en droit- DEUG de droit- BTS secrétariat ou comptable
- Personnes ayant une expérience du secrétariat dans un cabinet d'avocats
- Personnes ayant 3 ans d'expérience dans un secrétariat général ou polyvalent

Objectifs :

Assurer avec efficacité et rigueur le secrétariat d'un cabinet juridique d'avocat, en prenant en compte la spécificité de la fonction :

- * Accueil et suivi d'une clientèle intéressée par un problème juridique.
- * Gestion administrative des dossiers
- * Enregistrement d'opérations comptables

PROGRAMME :

I. PRATIQUES JUDICIAIRES

II. GESTION ADMINISTRATIVE

- 1) L'information
- 2) L'organisation

III. BUREAUTIQUE ET APPLICATIONS

IV. COMMUNICATION ECRITE

V. COMMUNICATION NON VERBALE

- 1) Image
- 2) Connaissance de soi

VI. COMPTABILITE

VII. ANGLAI

CYCLE DE FORMATION DE SECRETAIRE POLYVALENT (E)

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Personnes ayant 3 années d'expérience dans un secrétariat
- Personnes ayant le BTS secrétariat
- Personnes connaissant les fonctions de base de Word et Excel

Objectifs :

- Permettre aux secrétaires d'acquérir les compétences pour gérer un secrétariat de PME-PMI en gestion administrative, commerciale et comptable.

PROGRAMME :

I. GESTION ADMINISTRATIVE

- 1) Techniques d'information
- 2) Techniques de communication
- 3) Techniques d'organisation dans le secrétariat.

II. BUREAUTIQUE ET APPLICATIONS

III. L'ADMINISTRATION COMMERCIALE

IV. INITIATION A UN LOGICIEL DE GESTION COMMERCIALE.

V. GESTION COMPTABLE ET INITIATION A UN LOGICIEL DE GESTION COMPTABLE

VI. COMMUNICATION ECRITE

VII. GESTION DU STRESS

VIII. ANGLAIS

***CATALOGUE ACCUEIL SECRETARIAT ASSISTANAT
AS PERFORMANCE CONSULTING***

LA FONCTION D'ASSISTANT (E)

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

- Assistant(e) s
- Secrétaires
- Collaborateurs (trices)

Objectifs :

- Valoriser l'image de qualité de la société
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Gérer les situations de crise.

PROGRAMME :

I. GERER SON TEMPS ET SON ENERGIE

- 1) Quel temps investir dans quelles activités ?
- 2) Repérage des blocages dans l'efficacité de son action
- 3) Savoir hiérarchiser les priorités et planifier sa journée

II. COMMENT MIEUX S'ORGANISER AU QUOTIDIEN

- 1) Pour améliorer le suivi
- 2) Pour tenir l'agenda
- 3) Pour assurer la fiabilité des informations

III. REVOIR SON SYSTEME DE CLASSEMENT

- 1) Les règles de bases
- 2) Les dysfonctionnements dans le classement et la recherche des documents
- 3) L'apport de l'information

IV. SAVOIR PRENDRE LES NOTES ET BIEN RESTITUER

- 1) Les bonnes questions à se poser
- 2) Les grilles d'analyse et de synthèses

V. SAVOIR REDIGER DANS LE STYLE D'AUJOURD'HUI

- 1) L'importance de l'objectif à atteindre
- 2) La prise en compte de l'interlocuteur et de son attente
- 3) La chasse aux clichés
- 4) La personnalisation
- 5) La qualité du langage et de la syntaxe

VI. SAVOIR COMMUNIQUER A L'ACCUEIL ET AU TELEPHONE

- 1) Les bons réflexes à développer
- 2) Les étapes clés d'un entretien bien menées
- 3) Les expressions à privilégier

VII. DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

- 1) Savoir dire « non » et proposer
- 2) Rester positif dans le traitement des problèmes

RECOUVREMENT DES CREANCES APPROCHE RELATIONNELLE

Durée Conseillée: 03 jours

Public concerné :

- Toute personne chargée du recouvrement des créances
- Assistant(e)s
- Secrétaires
- Collaborateurs (trices)

Objectifs :

- Apporter aux participants des techniques pour recouvrer les créances par téléphone et en entretien face à face ;
- Prévenir les situations de mauvais payeurs ;
- Adapter son argumentation en fonction de la typologie du débiteur ;
- Responsabiliser le débiteur sans dévaloriser l'image de sa propre entreprise.

PROGRAMME :

I. REFLEXIONS SUR LES CREANCES IMPAYEES

- 1) Situations rencontrées
- 2) Causes de dégradation des situations
- 3) Moyens à mettre en œuvre pour éviter la dégradation d'une situation ou comment la résoudre à la naissance

II. LA PREPARATION DES ENTRETIENS DE RELANCES TELEPHONIQUES

- 1) La typologie des mauvais payeurs (entreprise et particulier)
 - Leur profil- leurs motifs- les parades
- 2) Les spécificités de la relation téléphonique
 - Le franchissement des barrages au téléphone

- La préparation matérielle et psychologique : le choix du moment de la relance
- La dialectique du téléphone : les préalables techniques
- Les comportements au téléphone

III. L'ENTRAÎNEMENT A LA NEGOCIATION

- 1) L'argumentation de recouvrement de créance
 - Argumentation préventive et argumentation « d'attaque »
- 2) Le traitement des objections
- 3) La négociation des délais
- 4) La collecte d'informations complémentaires
- 5) La conclusion de l'entretien et sa consolidation
- 6) Le traitement des cas difficiles

IV. S'AFFIRMER ET EVITER (OU RESOUDRE) LES SITUATIONS DE BLOCAGE

- 1) L'écoute professionnelle
 - Ecoute active - écoute passive - écoute silencieuse
- 2) La positivité et la précision du discours
- 3) Annoncer et maintenir sa décision
- 4) Conduire les situations conflictuelles
- 5) Gérer son stress

DEVELOPPEMENT PERSONNEL DE L'ASSISTANT(E)

**CATALOGUE ACCUEIL SECRETARIAT ASSISTANAT
AS PERFORMANCE CONSULTING**

01	Les 5 Outils de développement personnel pour optimiser ses relations professionnelles	03 jours	21 Heures
02	S'affirmer dans ses relations professionnelles -Assertivité les bases	03 jours	21 Heures
03	S'affirmer et sortir des conflits au quotidien -Assertivité niveau 2	04 jours	28 Heures
04	Confiance en soi	03 jours	21 Heures
05	L'estime de soi, sources de l'efficacité professionnelle	03 jours	21 Heures

Les 5 Outils de développement personnel pour optimiser ses relations professionnelles

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

Manager, cadre, chef de projet, technicien, assistant(e) ou tout collaborateur pour qui la qualité des relations est un atout majeur dans l'exercice de leur fonction.

Objectifs :

- Adapter ses comportements aux situations professionnelles.
- Développer des relations professionnelles, harmonieuses et efficaces.
- Améliorer l'efficacité de son relationnel.

PROGRAMME :

1 - "L'assertivité" pour faire face aux relations difficiles

- Repérer ses attitudes inefficaces et efficaces.
- S'affirmer et développer sa confiance en soi.

Mise en situation

Autodiagnostic.

S'affirmer, c'est afficher ses positions sans anxiété, exercer ses droits sans nier ceux d'autrui, résoudre les conflits interpersonnels de manière créative. C'est miser sur la confiance et éviter les cercles vicieux de la méfiance, de l'agressivité ou de la tromperie.

2 - "L'intelligence émotionnelle" pour partager son ressenti avec aisance

- Comprendre le fonctionnement des émotions.
- Exprimer son émotion de manière constructive avec la méthode DESC.

Mise en situation

Mises en situation d'entraînement.

Une autre forme d'intelligence pour s'affirmer.

Comprendre les émotions, savoir les nommer, partager son ressenti apporte un meilleur équilibre et concourt à une plus grande efficacité.

3 - "L'écoute active" pour écouter vraiment ses interlocuteurs

- Ajuster son comportement verbal et non-verbal.
- Maintenir une communication harmonieuse et efficace.

Mise en situation

Entraînement pratique à l'écoute active en binôme.

4 - "La théorie F.I.R.O®" pour développer des relations sincères avec les autres

- Approfondir son niveau d'ouverture et d'écoute.
- Donner et recevoir des feedback constructifs.

Mise en situation

Autodiagnostic, perception des autres participants et échanges de feedback sur les comportements.

Élaborée par Will Schutz, PhD, la théorie FIRO® éclaire les trois niveaux en jeu dans les interactions humaines que sont les comportements, les sentiments et le soi.

5 - "La gestion du stress" pour se détendre, se ressourcer et agir mieux

- Pratiquer des techniques simples de relaxation physique et mentale.
- Gérer son stress et retrouver son énergie.

Mise en situation

Ateliers de relaxation.

Vivre autrement avec le stress c'est possible.

Chacun peut agir immédiatement sur son stress en apprenant très vite à gérer l'impact émotionnel. Avoir des réflexes de détente physique et mentale est possible très simplement. On peut aussi utiliser des techniques efficaces de relaxation.

S’AFFIRMER DANS SES RELATIONS PROFESSIONNELLES -ASSERTIVITE LES BASES

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

Cadre, manager, technicien, assistant(e) ou tout collaborateur pour qui il est nécessaire de savoir s'affirmer dans le cadre de leurs relations professionnelles.

Objectifs :

- Mettre en œuvre les premières actions pour mieux s'affirmer.
- Ajuster son comportement à celui des autres avec plus d'assurance.
- Solliciter les autres positivement.
- Savoir critiquer avec justesse.

PROGRAMME :

1 - Identifier son profil assertif en contexte professionnel

- Comprendre son mode de fonctionnement.
- Identifier ses comportements inefficaces.
- Développer l'affirmation de soi : devenir assertif.

Mise en situation

Autodiagnostic.

2 - Les comportements qui perturbent : savoir y faire face

- Désamorcer l'agressivité.
- Agir face à la passivité.
- Éviter les pièges de la manipulation.

Mise en situation

Élaboration de pistes d'action en sous-groupes.

3 - Formuler une critique constructive

- Préparer sa critique.

- S'expliquer avec la méthode DESC.

Mise en situation

Mises en situation pour exprimer une critique constructive.

4 - Dire non avec assertivité

- Dire non lorsque c'est nécessaire.
- La bonne attitude pour dire non.

Mise en situation

Entraînements pour "dire non", poser des limites et bilan personnel.

S’AFFIRMER ET SORTIR DES CONFLITS AU QUOTIDIEN -ASSERTIVITE NIVEAU 2

Durée Conseillée : 04 jours

Public concerné :

Manager, cadre, agent de maîtrise, technicien, assistant(e) ou tout collaborateur exerçant une activité professionnelle où la résolution des conflits et l'affirmation de soi sont essentielles pour mener à bien leur mission.

Objectifs :

- Faire face aux comportements inefficaces.
- Développer la confiance en soi.
- Traiter les désaccords.
- Formuler des demandes et des critiques de manière constructive.
- S'affirmer par sa présence physique et émotionnelle.

PROGRAMME :

1 - Connaître sa photographie relationnelle

- Découvrir son style assertif.
- Mettre en œuvre les clés pratiques d'attitude assertive.

Mise en situation

Autodiagnostic individuel d'assertivité.

2 - Répondre aux comportements déstabilisants

- Faire face aux comportements de passivité, d'agressivité et de manipulation.
- Trouver les parades appropriées pour rester assertif.

Mise en situation

Élaboration de pistes d'action en sous-groupes.

3 - Exprimer une critique constructive

- Préparer sa critique avec la méthode DESC.
- S'entraîner à la formuler de façon assertive.

Mise en situation

Mises en situation pour exprimer une critique constructive.

4 - Gérer les critiques

- Transformer les critiques en informations utiles.
- Utiliser les outils qui permettent la clarification et la transparence.

Mise en situation

Entraînements et identification des bonnes pratiques.

5 - Savoir s'affirmer tranquillement dans une relation

- Oser demander et savoir dire non lorsque c'est nécessaire.

Mise en situation

Appui sur les situations vécues pour ancrer des bonnes pratiques, bilan et plan d'actions.

- 4) Techniques d'information
- 5) Techniques de communication
- 6) Techniques d'organisation dans le secrétariat.

CONFIANCE EN SOI

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

Manager, cadre, chef de projet, assistant(e), technicien ou collaborateur exerçant une activité où la confiance et l'assurance en soi est nécessaire pour accomplir ses missions.

Objectifs :

- Développer l'estime de soi au travail.
- Augmenter sa confiance en soi.
- Susciter la confiance dans les relations.

PROGRAMME :

1 - Clarifier le concept de confiance en soi

- L'estime de soi selon la théorie FIRO® de Will Schutz.
- Les liens entre : comportements, ressentis et estime de soi.
- Les 6 dimensions qui contribuent à la création du concept de soi.
- 3 piliers forts de la confiance en soi.
- Les comportements et ressentis vis-à-vis de soi-même.
- L'impact des comportements et des ressentis dans ses relations aux autres.

Mise en situation

Imagerie mentale, expérimentations physiques.

2 - Prendre conscience de son niveau d'estime de soi

- L'estime de soi à travers 6 voies d'exploration.
- L'image de soi : imagerie mentale, auto perception...
- L'estime de soi par ses sensations physiques.

- Les mécanismes de défense et les solutions.

Mise en situation : Auto perception, feedback.

3 - Développer la confiance en soi en lien avec ses aspirations profondes

- Soi et idéal de soi.
- La personne que je veux être.
- Les obstacles personnels à une bonne estime de soi.
- Les méthodes pour développer l'estime de soi.
- Un haut niveau d'estime de soi.
- Les conséquences de l'estime de soi sur la relation.
- La confiance avec les autres.

L'ESTIME DE SOI, SOURCES DE L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE

Durée Conseillée : 03 jours

Public concerné :

Manager de proximité, agent de maîtrise ou technicien, collaborateur et assistant(e) exerçant un métier où la confiance en soi est un enjeu pour mieux remplir ses missions.

Objectifs :

- Augmenter sa confiance en soi.
- Avoir confiance en soi au travail et exprimer ses qualités.
- Favoriser la confiance chez les collaborateurs.

PROGRAMME :

1 - S'approprier les mécanismes de l'estime de soi

- Définir estime de soi et confiance en soi.
- Faire le point pour soi-même.
- Cultiver son processus d'évolution personnelle.

Mise en situation

Autodiagnostic et feedback : chaque participant se situe en termes d'estime de soi.

2 - Renforcer ses bases personnelles d'estime de soi

- S'impliquer dans la relation à soi-même.
- Développer une position juste par rapport aux autres.

- Renforcer son sentiment de sécurité intérieure.
- Découvrir son identité essentielle.

Mise en situation

Visualisation positive dirigée et présentation individuelle de ses qualités.

3 - S'estimer pour développer sa confiance

- Reconnaître son importance et son unicité.
- Rester en accord avec ses motivations profondes et ses valeurs.
- Agir en réalisant ses buts et son projet de vie.

Mise en situation

Test d'évaluation personnel et exercice pratique sur les signes de reconnaissance.

4 - Créer un climat de confiance

- Développer l'estime de soi dans ses relations professionnelles.
- Renforcer l'estime de soi des collaborateurs.

.