



Soft Skills de l'assistant(e)

Assistant(e) : acteur clé de la performance collective

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DPEVO-PERFCOL | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Assistant(e) > Soft Skills de l'assistant(e)

Contenu mis à jour le 18/10/2024. Document téléchargé le 03/12/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les rôles et postures à adopter pour contribuer à l'animation et la coordination des équipes, ainsi qu'à l'accueil
- Rédiger un compte rendu de réunion en analysant, triant et synthétisant les informations et idées essentielles
- Acquérir des outils pour adapter vos méthodes de travail et votre communication au distanciel
- Organiser et coordonner les activités quotidiennes de l'équipe de direction et concevoir un outil de pilotage
- Participer à la coordination et au suivi d'un projet
- Pratiquer l'écoute active et l'argumentation en vous adaptant aux situations et aux interlocuteurs pour échanger et convaincre
- Développer vos capacités à gérer des situations délicates.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Maîtriser les outils bureautiques et collaboratifs. Avoir suivi la formation DPEVO-ASSFONC "Assistant(e) : une fonction polyvalente" ou avoir les connaissances équivalentes.

Public concerné

Assistant(e)s et secrétaires en poste.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Traiter, organiser et partager l'information

- Identifier les enjeux de la fonction accueil et son importance (physique / téléphonique / visio) dans la relation client
- Trouver sa posture et son rôle, contribuer à l'animation et à l'accueil
- Analyser, trier et synthétiser les informations, idées essentielles
- Formaliser votre processus de partage de l'information
- Rédiger et présenter un compte-rendu

Travailler en présentiel comme en distanciel

- Intégrer les nouveaux enjeux du distanciel et recréer des conditions de travail favorable
- Travailler sur le paraverbal et le non verbal pour faire passer ses messages
- Proposer un cadre et s'y tenir avec tact, compréhension et souplesse
- Utiliser des outils innovants : Mind Mapping, réseau social d'entreprise, plateforme collaborative en ligne...

Assister la direction au quotidien et faciliter la prise de décisions

- Organiser et coordonner les activités quotidiennes de l'équipe de direction
- Conception des outils de pilotage et présentation des données chiffrées de gestion
- Optimiser les processus administratifs
- Participer à la coordination et au suivi d'un projet

- Mettre en oeuvre une action de communication

Comprendre, se faire comprendre et convaincre

- Utiliser l'écoute active et sa répartie pour rebondir en toute situation
- Pratiquer les feedbacks
- Convaincre à l'aide d'une argumentation construite
- Développer des comportements stables et positifs face aux oppositions, aux confrontations, aux critiques, aux différences
- Se familiariser avec le langage positif
- S'adapter à des interlocuteurs variés et à des environnements changeants

Gérer les situations délicates

- Approfondir la connaissance des émotions et leurs rôles dans les relations interpersonnelles
- Percevoir que jugements, opinions et ressentis ne sont pas des faits
- Développer son ouverture émotionnelle et gérer ses émotions
- Identifier les mécanismes et ses propres sources de stress
- S'exercer à une nouvelle approche de gestion des conflits
- Développer ses leviers d'adaptation et de résilience

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Travail en sous-groupe, étude de cas*
- *Cercle de parole : partage d'expérience et de bonnes pratiques*
- *Co-développement : trouver des solutions personnelles et créatives propres aux situations des participants*
- *Jeux de rôle et mises en situation : pour mettre en pratique les apports théoriques*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing et analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil PSH.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.