



Soft Skills de l'assistant(e)

## Assistant(e) : une fonction polyvalente

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DPEVO-ASSFONC | 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 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

### Objectifs de formation

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

- Réaliser un autodiagnostic de vos compétences par rapport à votre mission d'assistant(e)
- Communiquer avec aisance et pratiquer le dialogue constructif
- Synthétiser les prises de parole durant les réunions en tenant compte des enjeux
- Communiquer en étant assertif(ve), savoir dire non et faire des demandes claires
- Hiérarchiser les priorités et vous organiser.

### 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.

## Public concerné

Assistant(e)s et secrétaires nouvellement nommé(e)s, ou 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

### Faire le point sur ses compétences

- Clarifier sa mission d'assistant(e) en identifiant les compétences
- Identifier ses savoirs, savoir-faire, savoir-être ("soft skills")
- Prendre conscience de son fonctionnement personnel et de ses besoins
- Définir et poser ses limites

### Communiquer, un point clé de la fonction

- Autodiagnostic de ses attitudes en communication
- Identifier les règles de la communication interpersonnelle
- Communiquer en tenant compte de l'importance du verbal et du non verbal
- Identifier les obstacles à la communication à l'aide des perceptions
- Pratiquer le dialogue constructif à l'aide de l'écoute active

### Collaborer efficacement

- Etre garant(e) du cadre et des règles fixées
- Participer à la création d'un climat de confiance au sein de l'entreprise
- Trouver sa place en réunion (avant, pendant, après)
- Développer sa capacité de synthèse pour valoriser les informations essentielles
- Comprendre les enjeux des décisions pour se positionner efficacement en relai

### Développer son leadership

- Passer du point de vue "problème" au point de vue "solution"
- Analyser et verbaliser les dysfonctionnements visibles de l'organisation
- Faire preuve d'affirmation dans ses prises de décision

- Savoir dire "non"
- Faire des demandes claires et sans exigence

### **S'organiser et prioriser**

- Identifier son rapport au temps
- Clarifier ses objectifs pour évaluer, hiérarchiser et prioriser ses activités
- Intégrer l'urgence, les contraintes et les imprévus
- Gérer les interruptions et les sollicitations
- Partager des méthodes de planification

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *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*
- *Ecriture : préparer une prise de parole, un plan d'action, un compte-rendu, une to do list...*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : 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. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

## **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.