












Ces dernières années, les métiers du secrétariat ont considérablement évolué : davantage de responsabilités, une implication accrue au sein des équipes et une place encore plus prépondérante de l'aspect relationnel. Des qualités comme l'adaptabilité, la polyvalence, la disponibilité, l'autonomie, la confiance en soi, la prise d'initiative et bien sûr un relationnel efficace sont indispensables.

L'excellence passe par les compétences personnelles d'une assistante ou d'une secrétaire. L'objectif de ce parcours de formation est de permettre à l'une et l'autre de développer et/ou acquérir ces compétences afin d'occuper pleinement leur fonction.










<p> Objectifs spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire le point sur ses acquis • Identifier les compétences à renforcer au regard de ses missions • Acquérir des outils pour être à l'aise à l'oral • Définir les fondamentaux d'une collaboration réussie avec son manager et ses collègues • Développer son assertivité pour s'affirmer dans son poste • Savoir prendre du recul en situation de stress pour s'adapter, être flexible en toutes circonstances • Accroître son autonomie, dans le respect des attentes de la hiérarchie 	<p>Public</p> <p>Secrétaires et Assistantes souhaitant acquérir ou monter en compétences et s'adapter à l'évolution de leurs missions</p> <p>Prérequis</p> <p>Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Elle peut s'adresser aussi bien à une personne débutante qu'à une personne expérimentée</p> <p>Durée :</p> <p>Chaque module dure 2 jours (14 heures), soit 6 jours (42 h) pour l'ensemble du cycle</p>
---	--

Programme

Module 1 : Maîtriser l'aspect relationnel de sa fonction

-  Réaliser l'autodiagnostic de sa manière d'entrer en relation : identifier ses points forts et ses pistes de progression
-  Identifier le mode préférentiel de communication de son interlocuteur et s'adapter
-  Développer l'art du contact et de la mise en confiance
-  Utiliser l'écoute active et la reformulation
-  Connaître le vocabulaire d'usage de la communication téléphonique et les manières de faire dans des circonstances « délicates » (conclure avec un bavard, répondre à une personne agressive...)
-  Prendre conscience du choix des mots, de l'influence du langage non-verbal
-  Être attentif(ve) au débit, à l'articulation, à l'intonation et au volume de la voix qui facilitent la compréhension
-  Décider de façon concrète des applications professionnelles de ces méthodes

Module 2 : Développer confiance et affirmation de soi, source de l'efficacité personnelle

-  Faire le point sur son style relationnel
-  Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
-  Découvrir les leviers de la confiance en soi
-  S'appuyer sur ses qualités et ses réussites pour prendre confiance en soi
-  Apprendre à formuler une critique constructive
-  Savoir dire non lorsque c'est nécessaire et sans culpabiliser
-  Adopter un « état d'esprit » positif
-  S'approprier une méthode pour gérer les conflits
-  S'entraîner à être assertif

Module 3 : Gérer son stress et ses émotions

- Comprendre les origines et le mécanisme du stress
- Repérer ses propres réactions face aux aléas stressants
- Prendre conscience de la relation entre le corps et le mental
- S'approprier des techniques de respiration, de visualisation et de relaxation pour rester calme et concentré(e)
- Savoir prendre du recul
- Transformer les pensées négatives pour agir de façon opérationnelle
- Réfléchir à son organisation et ses priorités
- Echanger sur le rôle de l'alimentation, du sport, du sommeil, dans la gestion du stress

Compétences visées

- Meilleure connaissance de soi-même et du fonctionnement des autres pour s'adapter aux différentes situations professionnelles et aux personnes
- Engagement dans l'action et la relation avec assurance
- Complémentarité accrue avec son/ses manager(s)
- Relationnel fluide avec les collègues
- Réflexes rapides pour diminuer les effets du stress et rester opérationnel(le)

Méthode pédagogique et Modalités d'évaluation

Se référer à la page 3

« L'excellence est un art que l'on n'atteint que par l'exercice constant. Nous sommes ce que nous faisons de manière répétée. L'excellence n'est donc pas une action mais une habitude »

