

# Assistant(e) : les clés de l'efficacité professionnelle

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : APF - Prix 2024 : 1 300€ HT

Ce stage vous montre comment améliorer votre organisation en gérant votre temps et votre stress d'une manière constructive et efficace. Il vous apporte les clés pour mieux vous positionner dans votre environnement professionnel et pratiquer une communication efficace dans toutes les situations.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Cerner les principes d'une communication constructive

Adapter sa communication au contexte

Apaiser les situations de crise

Organiser son temps pour gagner en efficacité

Canaliser son stress

## TRAVAUX PRATIQUES

Approche pratique et participative avec mises en situation, réalisation de questionnaires, partages d'expériences, réflexion en ateliers.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Se positionner dans son environnement professionnel

- Comprendre les quatre postures de communication.
- Éviter les postures infructueuses : fuite, manipulation, agressivité.
- Développer son assertivité face à des managers, clients internes/externes, fournisseurs.

*Travaux pratiques : Questionnaire de positionnement.*

### 2) Pratiquer une communication efficace

- Connaître les règles de base de la communication.
- Faire preuve d'empathie.
- Comprendre les leviers de motivation de son interlocuteur.

*Réflexion collective : Atelier en binômes sur les savoir-être de communication.*

### 3) Vendre ses idées

- Préparer son intervention.
- Définir son objectif de communication.
- Élaborer un argumentaire performant.
- Savoir rebondir face aux répliques inattendues.

*Exercice : Mise en situation à partir d'exemples concrets issus du contexte professionnel.*

### 4) Gérer les situations de crise

- Reconnaître les différents types de conflits.
- Savoir faire face à l'agressivité, évaluer le seuil d'acceptabilité.
- Gérer ses émotions négatives : peur et colère.
- Renforcer les attitudes d'affirmation de soi.
- Savoir dire non.

*Exercice : Jeu de rôle à partir de situations professionnelles conflictuelles.*

## PARTICIPANTS

Toutes les assistantes/tous les assistants qui souhaitent développer leurs capacités professionnelles sur son poste de travail.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

### 5) Organiser ses idées grâce à la carte mentale

- Découvrir la technique du mind mapping.
- Cartographier l'organisation d'un projet.
- Prendre une décision.
- Élaborer un pense-bête détaillé et lisible.

*Exercice* : En binômes, élaborer une carte mentale réutilisable en situation professionnelle.

### 6) Gérer son temps

- Connaître ses propres messages contraignants.
- Optimiser son temps en fonction de son biorythme.
- Distinguer l'important de l'urgent.
- Repérer et neutraliser ses " voleurs de temps ".
- Savoir prioriser les tâches.

*Exercice* : Construire une matrice pour classer ses activités professionnelles.

### 7) Gérer son stress

- Identifier les déclencheurs du stress.
- Apprivoiser et interpréter les symptômes.
- Savoir se distancier par rapport à son propre stress et celui de son entourage.
- Mettre en place des solutions simples et efficaces.

*Réflexion collective* : Réflexion en binômes sur le stress. Réaliser une feuille de route.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 09 sept., 28 nov.

PARIS

2024 : 02 sept., 21 nov.