



PROGRAMME DE FORMATION

Cursus classe virtuelle Assistant(e) : enrichissez votre communication

(référence A14-CV)

Objectifs

- Enrichir sa communication, ses relations interpersonnelles (en interne et en externe) pour gagner en autonomie et en efficacité
- Accroître son aisance et sa maîtrise de soi dans les multiples situations rencontrées afin de mieux vivre son métier au quotidien

Public

Assistant(e) de Direction, assistant(e) opérationnel(le)

Prérequis

Occuper un poste d'assistant(e)

Méthodes et support

Ces modules se déroulent en classe virtuelle de 3h chacun : cette modalité de formation permet de recréer, à distance, une salle de classe réelle. Concrètement, chaque participant se connecte à une plateforme en ligne à l'aide d'un lien de connexion qui lui est préalablement transmis. Il rejoint alors, en ligne, le formateur et les autres participants. Le déroulement de la classe virtuelle alterne présentation théorique et activités pédagogiques interactives (sondages, quiz, mur participatif ...).

Chacun a la possibilité d'échanger, de partager et de poser des questions. Un lien spécifique est adressé deux jours avant la classe virtuelle aux participants.

1h de coaching individuel est proposé à chaque participant à la fin du cursus.

Durée

1,50 jour(s)

10:00 heures

Informations complémentaires

Intervenant

Consultant en communication et savoir-faire relationnels

Parcours formation

- Assistant(e) opérationnel(le)
- Assistant(e) de direction

www.scet-formation.fr

SCET - 52, rue Jacques Hillairet 75612 PARIS cedex 12

SA au capital de 26 608 000€ RCS Paris 562 000 349 SIRET 562 000 349 02188

SCET Formation - Tél. : + 33 (0) 1 53 44 06 14 ou 06 42 – courriel : formation@scet.fr

Activité enregistrée sous le n° 11754199575 auprès du préfet de la région Ile-de-France - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat





La durée totale du parcours est de 10h00 :

3 Classes virtuelles de 3h00 + 1H de coaching individuel avec le formateur

Horaires de programmation de chaque classe virtuelle : 09h00 à 12h00

Dates :

1ère session : 8, 9 et 11 mars 2021 (+ 1H de coaching individuel à définir avec le formateur)

2ème session : 13, 14 et 16 septembre 2021 (+ 1H de coaching individuel à définir avec le formateur)

A noter: Afin de participer pleinement à la session, nous vous conseillons de vous isoler dans un bureau et vous recommandons d'utiliser un ordinateur équipé d'une webcam et de vous munir d'un téléphone.

Organisation :

- Contact : halima.houari@scet.fr ; tél : 01 53 44 06 42

- Formation à distance

Suivi et évaluation :

- Suivi de l'action (feuille de connexion)

- Évaluation des résultats (évaluation de l'acquisition des connaissances par le stagiaire) par un questionnaire en ligne (via prestataire)

Accessibilité aux personnes handicapées : SCET Formation est particulièrement sensible à l'accessibilité de ses formations à tous et à l'intégration des personnes en situation de Handicap. Contactez-nous afin d'étudier les alternatives possibles

Pour tout renseignement complémentaire : formation@scet.fr



Contenu

Module 1 : La mission de l'assistant(e)

- Un rôle de collaboration prépondérant, véritable partenaire du Directeur ou du responsable d'opérations
- Échanges et partage sur la mission de l'assistant(e) en Epl, sur l'évolution de son positionnement
- Les techniques qui permettent de développer une relation de confiance avec le client externe et interne : favoriser des relations de coopération et de non de confrontation

Module 2 : La communication constructive

- Comment développer son réseau pour échanger des bonnes pratiques ?
- Développer son savoir-être ◦La confiance en soi, l'affirmation de soi
- Créer un environnement stimulant/dynamisant
- Gérer ses émotions

Module 3 : Comment une meilleure communication permet d'améliorer son image et l'image de la structure ?

- Débloquer des situations vécues : exemples avec mises en situation ◦Comment gérer un client mécontent ?
- Comment traiter une objection ?
- Comment gérer une situation stressante ?
- Comment faire une excellente première impression dans 99,99% des cas ?
- Règles d'or et bonnes pratiques en matière de négociation
- Faciliter la communication quel que soit le style de personnalité de son interlocuteur : les clefs pour développer