



FORMATION

COMPÉTENCES D'UN SECRÉTARIAT EFFICACE

DUREE

2 jours

• OBJECTIFS •

Connaître les techniques indispensables à l'exercice du secrétariat d'aujourd'hui

• PUBLIC •

Secrétaires débutantes et toute personne en reconversion vers le secrétariat

• PROGRAMME •

Profession : Secrétaire

- Définition de son rôle, ses missions
- Identifier les compétences à mettre en œuvre dans cette fonction.

Savoir s'organiser et gérer les priorités

- Les tâches réactives et de fonds
- Le classement de ses tâches - La notion de priorité
- Remédier aux voleurs de temps
- Se fixer des objectifs.

La secrétaire : au centre de la communication dans l'entreprise

- Mieux connaître ses interlocuteurs (internes/externes à l'entreprise) pour s'adapter :
 - Identifier ses interlocuteurs, leurs préoccupations, le service attendu
 - S'informer avec précision pour comprendre l'interlocuteur (managers, clients...) : poser des questions pertinentes
- Le téléphone : un outil de communication exigeant
 - Cultiver les atouts et maîtriser les contraintes de l'outil
 - Traiter les appels avec tact et pertinence

La relation secrétaire-manager

- Définir son cadre de fonctionnement
 - Gérer les priorités hiérarchiques
 - Rester dans son cadre de responsabilités
- Savoir dire Oui, savoir dire Non
 - Poser ses propres limites
 - Utiliser les techniques d'affirmation de soi

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Travaux de groupe
- Exercices, jeux de rôles, cas pratiques

Compétences d'un secrétariat efficace
Développement personnel - Le métier de secrétaire/assistante