



FORMATION

SECRÉTAIRES, PERFECTIONNEZ VOS ACQUIS

DUREE

2 jours

• OBJECTIFS •

Renforcer ses compétences dans les domaines majeurs du secrétariat •
Élargir ses connaissances et enrichir ses pratiques

• PUBLIC •

Secrétaires en poste, souhaitant se perfectionner

• PROGRAMME •

Communiquer et gérer les situations difficiles

- Parfaire les connaissances fondamentales de l'accueil
 - Définir et connaître les enjeux d'un accueil efficient
 - Les spécificités de l'accueil physique , de la communication téléphonique
 - Identifier les principes à respecter pour une communication efficace
- Communiquer en situation difficile
 - Découvrir les 6 principes de la relation réussie
 - Développer l'affirmation de soi pour désamorcer les tensions et mieux communiquer
 - Gérer efficacement la relation : Calmer le mécontentement, voire l'agressivité d'autrui, canaliser le trop bavard, gérer l'impatient...
 - La réponse diplomatique : Les erreurs à ne pas commettre

Concevoir des documents attractifs pour bien communiquer

- Analyser l'information pour bien la traiter
 - Les bonnes questions à se poser : Objectifs, destinataires, contexte ?
 - Concevoir un plan à partir d'informations éparées
- Réaliser une mise en page de qualité de ses supports papier
 - Appliquer les règles de mise en page et les bases du langage typographique
 - Créer des niveaux de lecture
- Concevoir des transparents ou visuels attractifs
 - Les règles de mise en page d'un transparent, la gestion des couleurs, des images
 - Les effets d'animation : trop d'effets tue l'effet !
- Développer sa créativité
 - Illustrer rapidement une idée à l'aide d'une image, créer des harmonies de couleurs sans excès
 - Utiliser les polices de caractères pour mettre en valeur (en respectant les règles)

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Exercices et cas pratiques
- Jeux de rôles