REVAL
consulting & training

DURÉE
2 jours

FORMATION
SECRÉTAIRES, PERFECTIONNEZ VOS ACQUIS

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 connaitre 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 éparses
- 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 PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Exercices et cas pratiques
- Jeux de rôles

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu