



Ateliers Pratiques de L'Assistante de Direction

Objectifs du Cycle d'Ateliers :

- Acquérir les techniques de la rédaction professionnelle.
- Maîtriser les techniques de l'accueil et de qualité de service.
- Perfectionner ses pratiques de communication téléphonique.
- Assimiler les nouveaux outils de gestion du temps et d'organisation du travail.
- S'approprier les techniques de communication professionnelle.

Participants :

- Assistante de Direction Générale, Assistante de Direction, Assistante Commerciale, Secrétaires de Direction.

Planning des Ateliers:

- Atelier 1 : Jouer pleinement son rôle d'interface.
- Atelier 2 : Accueillir efficacement.
- Atelier 3 : Qualité et efficacité au téléphone.
- Atelier 4 : Mieux gérer son temps et son stress.
- Atelier 5 : Parfaire ses écrits professionnels.
- Atelier 6 : Communiquer avec aisance.

Informations Pratiques :

- Intervenants : Consultants animateurs et praticiens en management opérationnel, communication, organisation du travail et développement personnel.
- Lieu des séminaires : Hôtel Idou Anfa de Casablanca.
- Frais de participation : 4500 Dhs HT par Cycle d'Ateliers ou 1000 Dhs HT par Atelier.

Bulletin d'Inscription :

Raison Sociale : Tél : Fax :

Adresse :

DRH/Resp Formation :

Nom et Prénom du Participant : Fonction :

Coordonnées du participant : GSM : Mail :

Je souhaite participer au :

Cycle des Ateliers (en 6 séances)

Atelier 1

Atelier 4

Atelier 2

Atelier 5

Atelier 3

Atelier 6

Signature et Cachet de l'Entreprise :



Eléments de Contenu des Ateliers

Atelier 1 : Jouer pleinement son rôle d'interface (Mardi 09 Septembre 2008, de 9h à 13h)

- Ecouter pour mieux agir.
- Gérer efficacement les relations avec les partenaires.
- Véhiculer une image professionnelle à l'intérieur et à l'extérieur de son entité.
- Etre l'ambassadeur de son entité auprès des partenaires.

Atelier 2 : Accueillir Efficacement (Mardi 16 Septembre 2008, de 9h à 13h)

- S'approprier les meilleures pratiques d'accueil et les mettre en œuvre.
- Identifier le service attendu par le public en situation d'accueil.
- Acquérir les réflexes gagnants en situation d'accueil.
- Ecouter pour mieux accueillir.

Atelier 3 : Qualité et Efficacité au Téléphone (Mardi 23 Septembre 2008, de 9h à 13h)

- Les règles d'un bon accueil téléphonique (Mettre en attente, Ecouter, Reformuler et Renseigner...).
- Les erreurs à éviter en situation de communication téléphonique.
- Faire face aux situations délicates en communication téléphonique.
- La boîte à outils de l'assistante en situation de communication téléphonique.

Atelier 4 : Mieux gérer son temps et son stress (Mardi 30 Septembre 2008, de 9h à 13h)

- Analyser l'utilisation de son temps, sa relation au temps et son style d'organisation.
- Utiliser les outils efficaces pour gérer son temps et mieux organiser sa fonction.
- Gérer efficacement les priorités, les urgences et les situations de crise.
- Prévenir et Gérer une situation de stress.

Atelier 5 : Parfaire ses écrits professionnels (Mardi 07 Octobre 2008, de 9h à 13h)

- Acquérir les techniques de la rédaction professionnelle.
- Rédiger en fonction de son objectif et des besoins du lecteur.
- Acquérir les aptitudes nécessaires pour élaborer et rédiger un écrit professionnel, avec un maximum d'efficacité.
- Affiner ses écrits professionnels pour en faciliter la lecture.

Atelier 6 : Communiquer Avec Aisance (Mardi 14 Octobre 2008, de 9h à 13h)

- S'approprier les outils de la communication efficace en situation professionnelle.
- S'exercer à des situations de communication professionnelles.
- Communiquer aisément avec son supérieur hiérarchique, ses collègues, ses collaborateurs et ses partenaires.
- Identifier et éviter les erreurs de la communication en situation professionnelle.