

Page 2

Techniques de base en secrétariat

Pages 3-4

Accueil physique et téléphonique

Page 5

Correspondance administrative

Pages 6-7

Développer son esprit de synthèse



Professionnalisation des métiers administratifs

Techniques de base en secrétariat

Ce métier nécessite la mise en oeuvre de compétences clés : sens de l'organisation, esprit de service, aisance et rigueur dans le contact avec le public, réactivité face à l'imprévu... Quelle que soit votre expérience, cette formation est un moment privilégié pour professionnaliser vos pratiques.

- Public Toute personne assurant la double fonction de secrétaire et d'assistante d'accueil. Débutant accepté
- Objectif Permettre au salarié(e) d'acquérir ou d'approfondir les connaissances essentielles dans la pratique du secrétariat et savoir évaluer les besoins de son environnement de travail
- Durée 1 jour

Programme

Thème 1

Secrétariat

- ✓ Prendre conscience de l'importance de son rôle
- ✓ Comprendre et analyser la demande qu'elle soit en face à face ou au téléphone
- ✓ Apporter une réponse guidée et orientée
- ✓ Maîtriser les situations délicates

Thème 2

Bureautique

- ✓ Découverte de l'environnement de travail : Word, Excel, Internet, courrier électronique

Méthodologie

Méthodologie et outils

Méthode interactive, combinant des supports théoriques, des mises en situations et des exercices d'applications sur PC

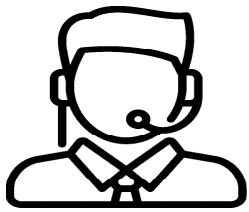
Pré-Requis :
Matériel informatique

Démarche pédagogique

Apport de connaissances, mises en application et cas pratiques

Outils

Documentation fournie



Professionalisation des métiers administratifs

Accueil physique et téléphonique



Premier interlocuteur des visiteurs, le chargé d'accueil représente l'image de l'entreprise/de l'établissement. Polyvalent, dynamique et doté d'un bon relationnel, il les oriente, conseille et gère leurs demandes. Il est en charge de la gestion de certaines tâches administratives assurant le bon déroulement de la vie de l'entreprise.

Excellente présentation, sourire, diplomatie, qualités relationnelles, facilités d'élocution et de compréhension, gestion du stress... autant de compétences indispensables pour exercer cette profession.

Comment accueillir avec justesse et valoriser l'image de son entreprise ? Quelles sont les qualités qu'un bon communicant doit développer ? Quelles sont les règles de communication à maîtriser pour optimiser un accueil physique ? Quelles sont les spécificités de la communication par téléphone ? Comment faire face aux situations délicates ?

- Public
- Objectif
- Durée

Secrétaires, agents d'accueil

Acquérir ou améliorer les techniques d'accueil afin d'obtenir la satisfaction des usagers et prévenir des incivilités en respectant la charte Marianne

2 jours

Programme

Thème 1

Savoir accueillir : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure

- ✓ Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise / l'établissement
- ✓ Situer le rôle et les missions de l'hôte / hôtesse
- ✓ Identifier son positionnement, sa mission, ses objectifs
- ✓ Comprendre l'importance de son rôle tant à l'interne qu'à l'externe
- ✓ Appréhender l'image de marque et la qualité de service

Thème 2

Développer ses qualités de communicant : du savoir-faire au savoir-être

- ✓ Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- ✓ S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- ✓ Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles
- ✓ Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire
- ✓ Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation

Thème 3

Réussir son accueil physique

- ✓ Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique
- ✓ Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil
- ✓ Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur
- ✓ Être à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- ✓ Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer
- ✓ Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter

Thème 4

Réussir son accueil téléphonique

- ✓ Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- ✓ Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- ✓ Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication
- ✓ Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; transférer l'appel ; orienter ; prendre congé ; conclure...
- ✓ Prendre un message précis et adapté aux besoins
- ✓ Savoir questionner, reformuler et argumenter... Et préserver un contact convivial et efficace

Thème 5

Gérer les incivilités et ses émotions

- ✓ Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- ✓ Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer
- ✓ Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- ✓ S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- ✓ Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats

Méthodes

Méthodes et moyens

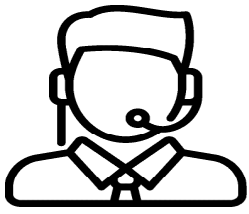
- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis mises en autonomie
- 1 vidéoprojecteur

Méthodes d'évaluation des acquis

- Exercices de synthèse et d'évaluation
- Evaluation de fin de stage

Supports stagiaire

- Support papier ou électronique (dématérialisé)
- Les exercices d'accompagnement peuvent être récupérés sur clef USB



Professionnalisation des métiers administratifs

La correspondance administrative

- Public Tout personnel exerçant des fonctions administratives
- Objectifs Appliquer les règles de la rédaction administrative et rédiger tous documents administratifs en utilisant un vocabulaire adapté
- Durée 2 jours

Programme

Contenu

- ✓ La légitimité et l'évolution du style administratif
- ✓ L'adaptation du vocabulaire, les règles de syntaxe et les erreurs à éviter
- ✓ Utiliser un lexique compréhensible
- ✓ La mise en page et la construction des différents écrits : lettres, notes, comptes-rendus...

Méthodologie

Méthodes pédagogiques

Nombreux exercices pratiques facilitant l'intégration des bases indispensables à une expression écrite de qualité

Démarche pédagogique

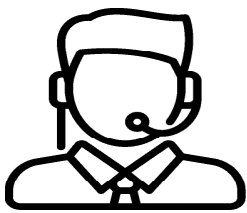
Apport de connaissances, mise en application et cas pratiques

Outils :

Documentation et modèles fournis sous forme « numérique »

Pré-Requis :

Matériel informatique



Professionnalisation des métiers administratifs

Développer son esprit de synthèse



Acquérir un esprit de synthèse nécessite de développer des capacités analytiques et synthétiques. Dans cette formation vous utiliserez des outils et des techniques pour résumer vos prises de notes et vos comptes rendus, pour produire un rapport et des notes de synthèse ou encore pour faire un retour rapide de la réunion.

- Public Tout personnel exerçant des fonctions administratives
- Objectifs Organiser ses idées pour s'exprimer clairement et aller droit au but. Produire des documents concis. Convaincre dans toutes les situations.
- Durée 2 jours

Programme

Thème 1

Structurer et organiser son message

- ✓ Organiser et hiérarchiser ses pensées : mettre en relation le contenu nécessaire par rapport à l'objectif à atteindre
- ✓ Distinguer les données essentielles, secondaires et inutiles
- ✓ Faire la différence entre les faits et les opinions et donner sa place à la notion d'argument
- ✓ Adopter un langage et un style rapidement compréhensibles : faire des phrases simples, utiliser des mots concrets

*Atelier 1 : Évaluer son degré d'analyse et de synthèse à partir d'un questionnaire.
Débriefing collectif*

Thème 2

Recueillir et traiter l'information orale

- ✓ Comprendre pourquoi nous ne nous comprenons pas
- ✓ Reformuler pour recueillir l'essentiel
- ✓ Classer et hiérarchiser l'information

*Atelier 2 : Exercice de prise de notes en direct sur un sujet peu maîtrisé.
Débriefing collectif.*

Thème 3

Restituer l'information à l'oral et à l'écrit avec clarté, précision et concision

- ✓ Organiser ses idées dans un plan
- ✓ Appliquer les principes d'une écriture efficace
- ✓ Améliorer ses présentations orales
- ✓ Elaborer un argumentaire logique et convaincant

Cette formation opérationnelle s'appuie sur de nombreux ateliers pour faciliter les échanges entre les participants, sur les expériences de chacun, sur des plénières et sur des mises en situation

Méthodes et moyens

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis mises en autonomie
- 1 vidéoprojecteur

Méthodes d'évaluation des acquis

- Exercices de synthèse et d'évaluation
- Evaluation de fin de stage

Supports stagiaire

- Support papier ou électronique (dématérialisé)
- Les exercices d'accompagnement peuvent être récupérés sur clef USB