

## Assistantes, développez vos compétences

### Durée de la formation :

2 jours

### Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

### Pré-requis :

-

### Objectifs :

Renforcer son esprit d'équipe

S'adapter à la diversité des personnalités et attentes des managers.

Mieux s'organiser pour assumer la charge de travail et la continuité du service.

Développer la compétence individuelle et collective

### Cours suivant :

-

### Pour vous inscrire :

Tel. : 04.78.14.19.19

Fax : 04.78.14.19.00

Email : [amra.info@atoutmajeur-ra.com](mailto:amra.info@atoutmajeur-ra.com)

### Renseignements et planning des formations :

<http://www.atoutmajeur.com>

### Module 1 : Construire le contenu de sa fonction d'assistante de manager

Etudier le positionnement de sa fonction

Participer à l'élaboration de sa définition de fonction

Préparer son entretien d'appréciation

### Module 2 : Connaître les évolutions stratégiques récentes

Assister à une conférence sur les stratégies actuelles dans les entreprises, animée par un consultant-animateur de colloques pour dirigeants

### Module 3 : Accompagner son manager dans l'exercice de ses principaux rôles

Comprendre les missions du manager

Les différents modes et styles de management

Fonctionner efficacement en binôme malgré les contraintes de temps : outils et méthodes

Bien situer les différents modes de collaboration possibles et leur apport à l'efficacité managériale

### Module 4 : Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

Les nouvelles exigences des clients en matière d'accueil et de qualité de service

Situer son rôle et ses missions

S'organiser pour concilier standard, accueil,...

Savoir se tenir informé

### Module 5 : Soigner son image offerte au visiteur

Comprendre le mécanisme psychologique lié à l'accueil

Réussir le premier contact

Veiller à la qualité de son espace de réception

### Module 6 : S'appuyer sur sa personnalité en concordance avec celle de l'entreprise

Effectuer le diagnostic de son « capital image »

Connaître les règles d'or pour travailler son style

Etre attentif à sa voix, vecteur de qualité d'image



## Assistantes, développez vos compétences

### Module 7 : Accueillir au téléphone en vrai professionnel

Annoncer et valoriser sa société

Identifier avec tact et précision

Utiliser les bons mots pour mettre en attente, transférer l'appel, orienter

Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires

Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs, les demandes internes

#### Pour vous inscrire :

Tel. : 04.78.14.19.19

Fax : 04.78.14.19.00

Email : [amra.info@atoutmajeur-ra.com](mailto:amra.info@atoutmajeur-ra.com)

Renseignements et planning des formations :

<http://www.atoutmajeur.com>