

L'ASSISTANTE,

Actrice du changement

LE CONTEXTE

Le monde économique est en constante évolution ; il nécessite une amélioration continue des compétences techniques, économiques et relationnelles. Les évolutions économiques et techniques impliquent pour chaque collaborateur un ajustement, voire une anticipation, tant en termes de réactivité, que de compétences relationnelles. En ce sens, les assistantes, placées au carrefour de la communication et de l'information, bénéficient d'une véritable opportunité pour accompagner les changements en cours et à venir.

LES OBJECTIFS

- 1 – Permettre aux assistantes d'occuper pleinement leur fonction et d'en développer tous les aspects susceptibles de favoriser l'adaptation au changement.
- 2 – Faciliter l'intégration d'outils de communication ou d'organisation, simples, concrets et efficaces.
- 3 – Favoriser les échanges entre elles et la transmission de savoir-faire.

MÉTHODE

Pour permettre une bonne acquisition, les notions théoriques de base seront suivies de mises en situation. Celles-ci seront enregistrées et analysées après coup. Des enseignements généraux et individuels en seront tirés.

LE PROGRAMME

SESSION N° 1 : 2 jours

- 1 – Présentation du formateur, du stage, des objectifs, du programme, du fil rouge de formation**
- 2 – Présentation des participantes et de leurs attentes**
- 3 – La fonction d'assistante**
 - a – Représentation (collective) de la fonction aujourd'hui
 - b – Représentation (collective) de la fonction demain
 - c – Restitution des attentes exprimées dans les questionnaires
 - d – Définition des points à travailler pendant la formation

FICHE TECHNIQUE

DURÉE :

3 jours : 2 jours suivis d'une journée optionnelle un mois après.

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

8 optimum (10 maximum) afin de permettre une réflexion et un travail personnalisés.

COÛT :

5 160 € HT* + frais de location de salle, de caméscope et d'hébergement.

4 – L’assistante face au changement

- a – Le changement : sa définition, ses mécanismes
- b – Le fonctionnement des personnes face au changement
- c – Les attitudes à adopter pour informer, motiver, rassurer, encourager
- d – Le juste équilibre entre communication et confidentialité
- e – S’informer sur les changements pour mieux anticiper les actions à entreprendre
- f – Profiter des changements pour proposer des améliorations
- g – Etudes de cas

4 – L’assistante à l’écoute

- a – Les techniques d’écoute
- b – Ecouter et questionner pour s’informer
- c – Ecouter et faire préciser pour être sûr d’avoir compris
- d – Ecouter pour rassurer et encourager
- e – Savoir limiter son temps d’écoute sans froisser son interlocuteur
- f – Exercices d’application

5 – L’assistante affirmée

- a – Demander clairement et directement
- b – Etre diplomate sans se laisser envahir
- c – Savoir dire non
- d – Faire respecter son territoire et valoriser sa fonction
- e – Exercices d’application

6 – L’assistante aux commandes du dialogue constructif

- a – Les étapes d’un dialogue constructif
- b – Les attitudes en adopter en fonction de l’objectif à atteindre
- c – Exercices d’application

7 – La gestion des conflits

- a – Identifier le conflit, ses causes
- b – Techniques de résolution de conflit
- c – Exercices d’application

8 – La connaissance de sa personnalité

- a – Inventaire de personnalité
- b – Forces et risques
- c – Axes de progrès par rapport à la fonction d’assistante

9 – La gestion du stress

- a – Définition du stress ; bon et mauvais stress
- b – Les méthodes de gestion du stress
- c – Choix d’une technique pour chacune

10 – L’assistante, force de proposition

- a – Développer une vision globale de la situation et de sa fonction
- b – Savoir proposer des changements, des améliorations
- c – Demander de la délégation
- d – Les principes à respecter pour être force de proposition

11 – La gestion du temps

- a – Principes de gestion du temps
- b – Adaptation à la fonction de chacun

12 – Préparation à l'échange de best-practices

- a – Choix pour chacun d'une compétence ou d'un savoir-faire à transmettre aux autres lors du 3ème jour
- b – Liste des « trucs et astuces » qui facilitent la vie de l'assistante et de son entourage

13 – Synthèse et évaluation des 2 premières journées.

SESSION N° 2 : 1 jour (optionnel)

1. Cette journée aura pour vocation première la restitution des best-practices et l'échange des trucs et astuces ; cela permettra aux participantes de s'exercer à la prise de parole en groupe. Les facteurs essentiels de réussite de prise de parole en public seront mis en avant.
2. Découlant de cette séquence, les assistantes seront invitées à réfléchir aux points qu'elles souhaitent développer.
3. Enfin, la dernière partie de la journée sera consacrée à répondre, de manière concrète, aux difficultés qu'elles rencontrent et aux moyens de les traiter.