

Cycle « Métier : Secrétaire »
Appréhender tous les aspects du métier

Code : **MA 06**

Durée : **4 Jours (2 j + 2 j)**

Prix : session inter **1500€ HT (repas compris)**

Pourquoi ce stage ?

Le métier de secrétaire se professionnalise ; il requiert aujourd'hui des compétences classiques de secrétariat mais aussi une maîtrise de l'excellence relationnelle. La secrétaire doit savoir s'adapter à des équipes mobiles , comprendre les besoins des différents interlocuteurs, être réactive et force de proposition, être un relais de communication en interne et avec les clients, les visiteurs.

Ce stage est conçu pour :

- apporter aux jeunes secrétaires une approche globale de leur métier,
- permettre aux personnes en reconversion de bénéficier d'une formation aux différents aspects de leur nouveau métier.

Ce stage concerne

Les secrétaires débutantes et les personnes en reconversion dans les métiers du secrétariat

Bénéfices attendus

- Identifier le rôle et les missions de la secrétaire
- Comprendre les plus-values à développer
- Mettre en place une organisation qui fait gagner du temps et de l'efficacité
- Mieux communiquer avec sa hiérarchie et ses collègues
- Optimiser l'outil téléphone pour gagner du temps et faciliter la communication.

Pédagogie

Pédagogie active et participative

- Recueil des besoins
- Echanges d'expériences
- Mises en commun des « bonnes pratiques »
- Nombreux tests, exercices, études de cas
- Apports de théorie, de méthodologie et d'outils : fiches pratiques, chek- list, tableaux...
- Remise d'une documentation très complète pour chaque module
- Mise en pace d'un plan d'action personnalisé entre les 2 modules et à la fin de la formation

Suivi

Le formateur rappelle chaque stagiaire entre les 2 modules pour faire le point des mises en application

Il reste à disposition des participants, pendant 2 mois (mail, téléphone) pour les aider à mettre en œuvre leurs plan d'action individuel

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

Module 1 : 2 jours

Organisation et gestion de l'information

Identifier la fonction « secrétaire »

- Définir son rôle et ses missions
- Identifier les compétences et qualités à mettre en œuvre pour être efficace
- Se positionner dans son service, son unité

Optimiser son organisation

- Faire face aux interruptions
- Gérer les priorités
- Utiliser les outils classiques qui font gagner du temps
- S'organiser avec les outils bureautiques
- Mettre en place des outils et méthodes pour travailler à plusieurs secrétaires et pour plusieurs demandeurs

Classer pour soi et pour les autres

- Connaître les différents types de classement
- Faire un plan de classement
- Faire vivre son classement

Module 2 : 2 jours

Communication écrite et orale

Maîtriser les écrits

- Connaître les règles de présentation d'un écrit (courrier, compte rendu, notes, mail...)
- Rédiger une lettre pour qu'elle soit lue et comprise: structure, style, vocabulaire, grammaire, orthographe...
- Maîtriser les règles de la messagerie

Être un relais de communication

- Connaître et utiliser les techniques de communication pour gagner du temps et de l'énergie : questionnement, reformulation
- Pratiquer l'écoute active
- Savoir s'affirmer pour mieux communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues

Utiliser le téléphone en professionnel

- Connaître les formules « Pro »
- Donner une bonne « image de l'entreprise » grâce à un accueil de qualité
- Filtrer et faire barrage
- Déterminer les besoins, traiter l'appel, mettre en attente, prendre un message avec précision et concision
- Conclure un entretien téléphonique

Faire face aux situations difficiles : agressifs, bavards, mécontent