



NC CONSULTING

Division Formation professionnelle

rue N° 1798 Yaoundé - BP 5417 Tél : 699 31 40 77 - 670 10 77 55 - 699 60 69 68 - N° Contribuable M040700008417G

Extrait du catalogue formation 2015

Assistante de direction



Catalogue formations NC CONSULTING 2015

Fiches de formation disponibles sur le site **NC CONSULTING**

www.ncconsulting.fr

5. ASSISTANTE DE DIRECTION



5.1. Etre l'Assistant(e) d'un Directeur

INFORMATIONS GENERALES

- 1- **Objectifs spécifiques**: Se situer et prendre du recul; trouver des idées pour dynamiser sa fonction et accroître la synergie Assistante / Directeur; définir ses axes de progression.
- 2 - **Durée**: 3 jours
- 3- **Lieu**: Centre de formation **NC CONSULTING**.
- 4- **Participants**: Assistante d'un directeur ou appelée à le devenir très rapidement
- 5- **Intervenants**: Experts **NC CONSULTING**

CONTENU DE LA FORMATION

- 1• **Se situer et prendre du recul**
 - Clarifier la finalité de son poste
 - Définir ses missions et son réseau de relation
 - Identifier le niveau de compétence exigé
 - Evaluer la variabilité de son poste
 - Repérer sa marge de manoeuvre, fixer ses axes de progression
- 2• **Etre cohérente avec la culture de son entreprise**
 - Identifier les paramètres culturels
 - Connaître son environnement professionnel interne et externe
 - Etre capable d'en parler de façon crédible
 - Connaître le système de valeur et les règles du jeu de l'entreprise
 - Rendre cohérentes image d'entreprise et image personnelle
- 3• **Accroître la synergie Assistante / Directeur**
 - Préciser le «cahier des charges»
 - Evaluer son mode de collaboration
 - Choisir d'apporter plus de valeur ajoutée
- 4• **S'organiser et organiser**
 - Anticiper: comment?
 - Mieux gérer le temps et les priorités
 - Intégrer les nouvelles technologies organisationnelles
 - Améliorer son mode de fonctionnement
- 5• **S'informer et informer de façon pertinente**
 - Lire activement l'information entrante
 - Avoir son propre réseau d'information
 - Faire de la veille pour s'informer et informer
 - Faire remonter l'information utile
 - La structurer, la synthétiser, en assurer le suivi
- 6• **Etre un relais facilitateur**
 - Filtrer sans «isoler»
 - Etre un relais efficace et modérateur
 - Véhiculer une image positive

METHODOLOGIE PEDAGOGIQUE

- L'essentiel du stage sera animé autour de situations pédagogiquement riches d'enseignement, vécues par des assistantes de direction



5.2. Assister un Ministre, un Secrétaire Général ou un Directeur Général

INFORMATIONS GENERALES

- 1- **Contexte:** Assister un Ministre demande la maîtrise de nombreuses compétences. Organisation, réactivité, résistance au stress, suivi des dossiers, archivage, discrétion sont quelques-unes des caractéristiques du métier. Sans oublier la première d'entre elles : l'excellence.
- 2- **Objectifs spécifiques:**
 - Maîtriser les compétences-clefs d'une assistante de haut niveau
 - Organiser et suivre au plan opérationnel les activités d'un Ministre
 - Faciliter la vie du Ministre et sa prise de décisions. Adopter une démarche orientée solutions pour résoudre les problèmes. Argumenter et persuader. Créer autour du Ministre une autorité de compétence autant que de statut.
- 3- **Durée et lieu:** 4 jours - Yaoundé
- 4- **Participants:** Assistant(e) d'un cabinet ministériel ou Directeur Général ou appelé(e) à le devenir très rapidement ayant déjà exercé la fonction de secrétaire de direction.
- 5- **Intervenants:** Experts **NC CONSULTING**

CONTENU DE LA FORMATION

- 1• **Pôle de compétences Assister un manager**
 - Organiser l'interface manager/environnement
 - Collecter l'information à l'oral et/ou à l'écrit et la transmettre
 - Instaurer et entretenir des relations de travail bienveillantes
 - Accueillir, informer et/ou échanger
 - Synthétiser, rédiger et transmettre (compte-rendu, briefing...)
 - Installer, assurer le suivi et enrichir le réseau
 - Transmettre les données ou consignes
 - Créer des documents écrits en respectant les règles de présentation et de rédaction
 - Organiser les déplacements et les réunions
 - Tenir et suivre des agendas et des échéanciers.
 - Elaborer des fonds de dossiers (documentation, éléments de réponse...).
- 2• **Pôle de compétences Collaborer avec une équipe**
 - Apprécier les enjeux, les contraintes et les priorités des tâches à accomplir
 - Répondre aux urgences et aux imprévus
 - Réaliser des supports, appliquer les procédures
 - Etablir et suivre un dossier
 - Optimiser les coûts de fonctionnement dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
 - Gérer l'organisation d'un événement dans son intégralité
 - Gérer le traitement d'un dossier dans son intégralité
 - Vérifier le respect des délais et des coûts.
- 3• **Pôle de compétences Traiter et partager l'information**
 - Organiser la réception et le départ d'informations (téléphone, courrier papier et électronique, autres). Déterminer le degré d'urgence. Contrôler la forme.
 - Superviser les informations entrantes (enregistrement, tri, attribution, synthèse, filtrage).
 - Maîtriser et savoir contrôler et vérifier les règles en vigueur en matière de classement, d'archivage, et de mise à jour de la documentation.
 - Synthétiser, analyser, structurer et organiser l'accès à l'information à l'aide de différents logiciels
 - Attribuer un format de document
 - Convertir, compresser et indexer un document
 - Produire un process de circulation de l'information synthétique et schématique
 - Formuler clairement un diagnostic - Elaborer un rapport d'étude
 - Rendre compte, concevoir et proposer des mesures correctives
 - Créer un tableau de bord en utilisant les différentes propriétés d'un tableur

METHODOLOGIE PEDAGOGIQUE

- Etudes de cas - Jeux de rôle - Apports théoriques



5.3. Classer utile, classer rapide, classer efficace

INFORMATIONS GENERALES

- 1- **Objectifs spécifiques**: Mettre en place un classement efficace, accessible, fiable et évolutif ; Utiliser les fonctionnalités d'Excel pour optimiser les recherches ; Organiser les archives.
- 2 - **Durée**: 3 jours
- 3- **Lieu**: Centre de formation **NC CONSULTING**
- 4- **Participants**: Assistantes et secrétaires ; Toute personne désirant organiser un classement pour assurer un accès rapide aux informations.
- 5- **Intervenants**: Experts **NC CONSULTING**

PROGRAMME

- 1• **Analyser l'information et choisir une méthode de classement**
 - Analyser l'information à traiter dans son service, identifier les atouts et contraintes.
 - Mettre en œuvre les 4 principes du classement.
 - Connaître les différentes méthodes de classement, leurs avantages et inconvénients.
 - Choisir la méthode de classement la mieux adaptée.
- 2• **Faciliter l'accès de tous à l'information**
 - La démarche pour réorganiser le classement d'un service.
 - Élaborer un plan de classement.
 - Choisir des titres de dossiers pertinents.
 - Structurer ses dossiers de façon pratique.
 - Faire coïncider le classement papier et micro.
 - Choisir un matériel adapté.
- 3• **Savoir quoi jeter, quoi archiver**
 - Les bonnes raisons de garder : que garder, pendant combien de temps, selon quels critères ?
 - Connaître les durées légales de conservation des documents.
 - Mettre en place une procédure simple et efficace pour retrouver à coup sûr le document, même de nombreuses années après.
 - Adopter les pratiques des professionnels de l'archivage.
- 4• **Classer avec Excel**
 - Concevoir ses bases de données.
 - Suivre son plan de classement, les archives, la documentation du service.
 - Utiliser les liens hypertextes pour faciliter la recherche.
- 5• **Optimiser sa messagerie**
 - Toutes les fonctions Outlook pour gagner du temps dans le traitement des messages.
 - Les bonnes questions à se poser pour optimiser sa messagerie Outlook.
- 6• **Découvrir la GED (Gestion Électronique des Documents)**
 - Les apports essentiels de la GED

METHODOLOGIE

- Exposés théoriques,
- Travaux pratiques, études de cas basées sur les exemples d'entreprises
- Travaux sur micro-ordinateur
- Vidéo projection des exposés,
- Support de cours électronique et sur papier.



5.4. Assistantes : cultiver l'excellence relationnelle

INFORMATIONS GENERALES

- 1- **Objectifs spécifiques**: Diagnostiquer son style de communication ; Renforcer sa capacité d'écoute et d'influence ; S'adapter au style de personnalité de son interlocuteur ; Anticiper les situations de tension et faire face aux conflits.
- 2 - **Durée**: 3 jours
- 3- **Lieu**: Centre de formation **NC CONSULTING**
- 4- **Participants**: Assistantes, assistantes de direction.
- 5- **Intervenants**: Experts **NC CONSULTING**

PROGRAMME

1• Renforcer sa capacité d'écoute et d'influence

- Situer sa fonction au sein de l'équipe et la nature des relations attendues.
- Réaliser l'autodiagnostic de son style de communication : identifier ses points forts et ses pistes de progrès.
- Développer une attitude d'écoute active en situation de face-à-face et en groupe.
- Repérer les signaux et comportements d'adhésion ou de désapprobation.
- S'entraîner à argumenter et à convaincre.

2• S'adapter au style de personnalité de son interlocuteur

- Identifier le style de personnalité dominant.
- Adapter son mode de communication selon l'interlocuteur.
- Utiliser les canaux de communication adéquats.

3• Être à l'aise en situation difficile

- Annoncer un refus.
- Faire face à un refus.
- Identifier les sources de conflits, repérer les signes avant-coureurs.
- Faire face au conflit : les attitudes et comportements efficaces.
- Préserver les relations : exprimer ses émotions, son ressenti de manière constructive.
- Gérer son stress.

METHODOLOGIE

- Exposés théoriques,
- Travaux pratiques,
- Vidéo projection des exposés,
- Support de cours électronique et sur papier.



5.5. Techniques d'accueil et d'orientation des usagers

INFORMATIONS GENERALES

1- Objectifs:

Donner une image positive et développer sa capacité à informer le public.

2- Durée: 3 jours

3- Lieu: Centre de formation **NC CONSULTING**,

4- Participants: Cette formation est destinée à tout personnel de Ministère ou d'un l'établissement qui souhaite donner une image positive et développer sa capacité d'informer le public

5- Intervenants: Experts **NC CONSULTING**

6- Coût: étudié sur demande

CONTENU DE LA FORMATION

1- POSITIVER L'IMAGE DONNEE

- Personnaliser l'accueil
- Ecouter en sachant valoriser
- Rendre un message clair, accessible, simple
- Traiter le «demandeur» en adulte
- Faciliter les démarches, expliquer pour rassurer
- S'exprimer dans un langage compris par l'interlocuteur.

2- BIEN COMMUNIQUER: UNE PRATIQUE AU QUOTIDIEN

- Quel service pour quel public? Trois questions
 - Qui s'adresse à vous?
 - Pourquoi s'adresse-t-on à vous?
 - Qu'attend-on de vous?
- Deux étapes essentielles:
 - Savoir qui fait quoi ?
 - Connaître vos supports pour mieux les présenter.

3- SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR ETRE: Une conjugaison gagnante

- Etablir et maintenir la relation grâce à la communication non verbale
- Donner du temps à chacun, tout en gérant le temps,
- Orienter, conseiller, expliquer, informer par la maîtrise des techniques de communication
- Garder ses moyens dans les situations difficiles par des outils précis de lecture du comportement.

4- EVALUER LE SERVICE RENDU

- Vos points forts et vos points à améliorer
- Les principales causes d'un service «non qualité»
- Leurs conséquences pour l'utilisateur
- Les conséquences pour votre travail
- Quel pourrait être un service idéal?

METHODOLOGIE

- Alternance d'exposés didactiques et d'exercices de jeux de rôle,
- Exposés théoriques et de synthèse,
- Un support de cours est remis à chaque stagiaire en fin de formation.



5.6. Traiter efficacement les appels difficiles

INFORMATIONS GENERALES

- 1- **Objectifs spécifiques:** Garantir un traitement professionnel de tous les appels entrants.
Maîtriser les fondamentaux de la communication.
Comprendre les mécanismes de la relation.
Identifier le comportement du client.
Gérer efficacement les entretiens conflictuels
- 2 - **Durée:** 3 jours
- 3- **Lieu:** Centre de formation **NC CONSULTING**
- 4- **Participants:** Toute personne du secteur public en relation téléphonique avec les "usagers" ou les clients et devant intégrer l'utilisation du téléphone en tant qu'outil professionnel.
- 5- **Intervenants:** Experts **NC CONSULTING**

PROGRAMME

- 1• **Différence entre un usager et un client**
 - Qu'est-ce qu'un client ?
 - Ses besoins, ses attentes.
 - La prise en compte d'un usager en qualité de client.
- 2• **Les fondamentaux de la communication**
 - Les règles d'or de la communication par téléphone : attitude, voix, vocabulaire.
 - La transmission des messages.
 - La technique de l'écoute active.
 - La reformulation.
- 3• **Comprendre les mécanismes de la relation**
 - Les règles de l'entretien téléphonique : la personnalisation, la présentation, la prise de congés.
 - Positiver la relation.
 - La grille de Porter.
- 4• **Gestion des situations conflictuelles, développer son assertivité**
 - Avoir de l'assurance.
 - Faire face au conflit.
 - Trouver une solution intermédiaire avant de résoudre la question.
 - Savoir dire non tout en préservant la relation.
 - Gérer l'agressivité sans stress.
- 5• **Gestion du stress**
 - La perception du stress.
 - La préparation mentale.
 - La confiance en soi.
 - Les trois niveaux de la respiration.
 - Les séances de relaxation.
 - Découvrir ses moyens de décompresser

METHODOLOGIE

- Exposés théoriques,
- Travaux pratiques, Nombreuses mises en situation, Prise d'exemples de participants
- Vidéo projection des exposés,
- Support de cours électronique et sur papier.



5.7. Préparer une réunion

INFORMATIONS GENERALES

- 1- **Objectifs spécifiques**: Le succès d'une réunion repose pour une large part sur la qualité de sa préparation. En effet, un manque de préparation risque d'allonger les débats, de les rendre confus ou stériles. A l'inverse, un schéma trop strict aurait pour conséquence de scléroser la dynamique du groupe.
- 2 - **Durée**: 3 jours
- 3- **Lieu**: Centre de formation **NC CONSULTING**
- 4- **Participants**: Assistantes, assistantes de direction.
- 5- **Intervenants**: Experts **NC CONSULTING**

PROGRAMME

- 1• **Les principaux types de réunions**
 - Réunions de service
 - Groupes de travail
- 2• **La définition des objectifs et les résultats attendus**
 - Définir l'objectif d'une réunion
 - Préparer l'ordre du jour.
- 3• **L'approche stratégique et procédure**
 - Se poser quelques questions
 - Construire le schéma de la réunion.
- 4• **L'organisation matérielle**
 - Identifier et informer les acteurs
 - Prévoir le lieu et l'équipement
 - Préparer les supports d'information.
- 5• **Conclusion**

METHODOLOGIE

- Exposés théoriques,
- Travaux pratiques,
- Vidéo projection des exposés,
- Support de cours électronique et sur papier.