



INSTITUT UNIVERS

Tel: 034 33 48 64 | Mob: 0561 790 453 | Email: institutunivers@hotmail.fr
Address: Rue Aissat Idir - Akbou 06001 - Bejaia | Site Web: institut-univers.com

ASSISTER SON MANAGER

Assistanat - secretariat

Durée: 03 Jours

Cible:

Secrétaires de direction et assistantes de direction souhaitant faire le point

Objectif:

- Suppléer :
- représenter son supérieur hiérarchique en toutes circonstances.
- faciliter la prise de décision et en assurer le suivi.
- Maîtriser les formes de communication orale ou écrite.
- Maîtriser les méthodes de résolution des problèmes.
- Piloter un projet.

Programme:

1. Les techniques de base de la communication orale
 - contribution au développement de l'image de marque de l'entreprise tant à l'intérieur qu'à l'extérieur ;
 - rôle d'assistance.
2. Gestion des relations conflictuelles
 - anticiper les demandes et les problèmes ;
 - savoir gérer les situations difficiles.
3. Maîtrise des missions
 - savoir gérer son temps : planning, agenda, check-list ...
 - savoir planifier une réunion, un déplacement ...
 - discerner les priorités : l'urgence et l'important.
4. Mieux s'informer pour informer
 - Rechercher l'information ;
 - Savoir diffuser et transmettre un message ;
 - Concevoir et réaliser des documents professionnels.
5. Maîtriser les outils de recherche et de résolution des problèmes

- utilisation d'outils dans l'analyse des dysfonctionnements ;
- proposition de solutions, d'actions, d'innovations.

6. Piloter un projet

Préparation et conduite d'un projet

(animation d'équipes, défense du projet au cours d'une réunion, organisation de manifestations...).

Techniques d'animation Présentation PowerPoint, études de cas, tests et exercices pratiques, jeux de rôles filmés.

Documentation Document de lecture, fiches mémo et fiches atelier

Utilisation des ouvrages de l'animatrice

- « Les secrets d'un bon accueil " Editions Pages Bleues Internationales

- «Rédiger avec succès ses écrits professionnels- Mails et Lettres"», Editions Pages Bleues Internationales