

Cycle Assister une Equipe ou un Manager

Lien : https://maroc-performance.com/formation/cycle-assister-une-equipe-ou-un-manager

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
ASA27

CATÉGORIE
Efficacité Professionnelle et Gestion du Quotidien

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les aspects clés de sa fonction
- Contribuer à l’amélioration des performances de son équipe et de son manager

POUR QUI ?

- Secrétaires
- Assistant(e) et assistant(e)s



Programme détaillé

1 / Assimiler le rôle et les enjeux liés à l’assistanat

- Les conditions de réussite dans la fonction
- Les ompétences organisationnelles et relationnelles à développer
- Créneaux d’évolution potentielle dans la fonction
- Collaborer et échanger entre assistant(e)s
- Utiliser les réseaux professionnels internes et externes

2 / Contribuer à l’efficacité de son équipe et accroître la synergie

- Le rôle de chacun et son positionnement dans l’entreprise
- Les attentes, les profils et les modes de fonctionnement du Manager
- Solliciter les managers à bon escient
- Etre force de proposition

3 / Poser un diagnostic

- Rendre l’information accessible
- Veiller à la fiabilité des informations conservées
- Connaître l’essentiel de l’archivage
- Optimiser le classement sur sa messagerie
- Maîtriser les fonctionnalités utiles
- Gérer un projet de classement

4 / Se focaliser sur l’essentiel et hiérarchiser les activités majeures

Maroc Performance

- Différencier urgent et important
- Innover et savoir tirer parti de l’expérience
- Gagner du temps au quotidien
- Analyser son organisation pour l’optimiser

5 / S'organiser et faire gagner du temps à son manager

- Repérer leur mode de gestion du temps
- Identifier les niches de gains de temps managériales
- Préserver leur temps

6 / Réussir l'accueil au téléphone et en face à face

- La qualité de service attendue
- Faire le diagnostic de sa propre qualité de service
- Donner une première bonne impression

7 / Gérer la relation téléphonique entrante et sortante

- Travailler son langage et choisir un ton et un rythme adaptés
- Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques
- Communiquer efficacement à chaque étape
- Adopter une écoute active et questionner

8 / L'accueil en face à face

- Etre attentif aux comportements non-verbaux
- Avoir un « look » adapté
- Maîtriser le temps
- Conclure et raccompagner un visiteur
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Faire face à des situations délicates

Maroc Performance

- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...

9 / Comprendre les informations chiffrées utilisées par les différentes fonctions

- Les différents types d’indicateurs :
- physiques
- financiers
- complexes, etc
- Sélectionner les indicateurs pour mieux communiquer avec les départements

9 / Effectuer les calculs courants

- Calculer un pourcentage : taux de TVA, taux d'intérêt, taux de marge, etc
- Calculer une variation : d'une période à une autre
- Calculer un écart :
- entre une réalisation et un objectif
- entre le réel et le budget, etc.
- Calculer une moyenne : effectifs moyens, salaires moyens, chiffres d'affaires moyens, etc.
- Calculer une tendance : résultat probable en fin d'année, etc.

10 / Traduire les chiffres en graphiques

- Choisir la bonne représentation graphique
- Construire les courbes, histogrammes sans ou avec axe secondaire, secteurs, pyramides des âges, etc

11 / Les enjeux de l’écrit

- L'impact du courrier et de l’e-mail
- Les spécificité du courrier et de l’e-mail
- Les chartes de communication du courrier et de l’e-mail

12 / Structurer ses écrits

Maroc Performance

- Les règles de la conception rédactionnelle en milieu professionnel
- Savoir démarrer et conclure

13 / Bien lire et comprendre

- Adopter des phrases courtes
- Eliminer lourdeurs et mots bavards
- Choisir le mot juste
- Rompre la monotonie
- Adopter un style vivant et concret
- Utiliser les formules de politesse
- Avoir une relecture rigoureuse

14 / Les fondamentaux de l’écrit

- Orthographe
- L’accord du participe passé
- Syntaxe
- Rédiger un objet explicite

15 / Rédiger des messages percutants

- Maîtriser la dimension conviviale
- Personnaliser ses écrits en fonction de son interlocuteur et de la situation
- Etre empathique
- Utiliser un vocabulaire convaincant

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

04 au 13 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 05 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 30 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés