



# L'assistant(e) de direction

Parcours certifiant  
éligible au CPF

**DURÉE : 5 jours** code web **PCAXD**

39h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 35h à distance

**PRIX : 2 090 € HT** (2 508 € TTC)

## PARTICIPANTS

ASSISTANT(E)S DE DIRECTION OU APPELÉ(E)S À LE DEVENIR SOUHAITANT ACQUÉRIR DE NOUVEAUX OUTILS - CHARGÉ(E)S DE MISSION - COLLABORATEUR(S) AMENÉ(E)S À DEVOIR REMPLACER EN LEUR ABSENCE DES DIRECTEURS OU DES CADRES DIRIGEANTS.

**Prérequis :** La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année d'expérience professionnelle. Il n'y a pas de prérequis en terme de niveau de diplôme.

## OBJECTIFS

- ▶ Assurer efficacement (et harmonieusement) la fonction d'interface au cœur d'une entreprise.
- ▶ Parvenir à se concentrer sur les tâches prioritaires lorsqu'on est constamment sollicité.
- ▶ Coordonner sereinement ses différentes missions.
- ▶ Établir des relations professionnelles évolutives et constructives.

## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)

**www.performances.fr**  
code web : PCAXD

**CLIQUEZ ICI**



## Programme en 4 jours

### Clarifier son rôle et ses fonctions

- ▶ Savoir se faire (re)connaître comme pilier à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise : savoir se faire respecter, même quand ce n'est pas facile.
- ▶ S'adapter aux exigences de ses managers : l'écoute active, la flexibilité, l'initiative, l'anticipation des demandes.
- ▶ Assurer le suivi et la coordination de projets : la planification, le référencement des moyens, la gestion des relations entre les acteurs du projet.
- ▶ Développer son rayonnement personnel par l'affirmation de soi : l'image professionnelle, la maîtrise de son apparence et celle de son langage.
- ▶ Identifier sa vraie valeur ajoutée et faire évoluer sa fonction vers plus de polyvalence : la formation et l'autoformation continue.

▶ **Mise en situation :** Assurer le suivi d'un projet.

### Se concentrer sur ses priorités

- ▶ Identifier ses freins personnels à une bonne gestion du temps : perfectionnisme, besoin d'être sympathique à tout prix, difficulté à dire Non ou à renégocier un délai.
- ▶ Hiérarchiser ses priorités réelles... et celles qui voudraient se faire passer pour telles : la gestion de l'urgence au cœur des urgences.
- ▶ Gérer le temps avec ses responsables : l'échelle des priorités, l'évaluation de la charge de travail, la clarification de sa marge d'autonomie.
- ▶ Savoir protéger sa concentration des interruptions continues, des appels interminables et de l'envahissement technologique.
- ▶ Mettre en place de nouvelles méthodes d'organisation : négocier un délai et des moyens adaptés.

▶ **Mise en situation :** Élaborer une méthode d'organisation performante.

### Aptitudes évaluées lors de l'atelier de certification

- Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.

### S'organiser dans un environnement changeant

- ▶ Recueillir, coordonner et redistribuer l'information au sein d'une équipe, d'un service, de l'entreprise, de la clientèle, du grand public.
- ▶ Optimiser la gestion collective du temps : messagerie, intranet, agenda partagé, suivi partagé des dossiers.
- ▶ Jouer un rôle de facilitateur(trice) du travail collectif : le suivi des actions et la création de tableaux de bords accessibles par tous.
- ▶ Maîtriser les outils digitaux : le stockage, la sécurité, le partage en Cloud, la présence sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook).
- ▶ Organiser une réunion, un déplacement, un événement en tenant compte des contingences logistiques et humaines.

▶ **Mise en situation :** Gérer efficacement des agendas partagés.

### Communiquer efficacement en 360°

- ▶ Gérer la communication au sein de la direction, entre les différents services et avec l'extérieur : la gestion des flux d'information.
- ▶ Élaborer des documents irréprochables : compte-rendu, courrier, courriel, texte commercial, publication sur les réseaux sociaux.
- ▶ Entretenir de bonnes relations avec les clients et fournisseurs : la gestion des devis, des délais, des règlements, des litiges.
- ▶ Critiquer sans démotiver, réagir positivement à la critique, faire preuve de tact en toutes circonstances : la pratique de l'intelligence émotionnelle.
- ▶ Gérer les relations délicates : refuser sans blesser, abréger courtoisement une conversation qui s'éternise, se débarrasser avec tact d'un visiteur insistant.

▶ **Mise en situation :** Canaliser un client exigeant au téléphone.

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants

**Moyens pédagogiques :**

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Certification :** Autodiagnostic des compétences comportementales  
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

**Sanction du parcours :**

Attestation de fin de formation