

Parcours individuel Assistants

DURÉE : 5 jours

7h en présentiel | 35h à distance

PRIX : 1950.00 € HT (2340.00 € TTC)

PARTICIPANTS

Assistant(e)s.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Acquérir des méthodes concrètes pour mieux organiser son temps, prioriser ses tâches et préserver sa concentration.
- ▶ Développer les réflexes essentiels pour assurer un accueil physique et téléphonique professionnel, rassurant et efficace.
- ▶ Acquérir les réflexes essentiels pour faire face aux collaborateurs difficiles, poser des limites et gérer les tensions sans se laisser déstabiliser.
- ▶ Comprendre les mécanismes émotionnels et relationnels pour mieux décoder les situations, adapter sa posture et réagir avec maîtrise.
- ▶ Tous collaborateurs amenés à utiliser l'IA dans sa vie professionnelle

PROGRAMME

MODULE 1 (1h30 en individuel à distance) : Les outils de gestion du temps

- Hiérarchiser l'essentiel : utiliser la matrice d'Eisenhower pour distinguer l'urgence de l'importance et trier ses tâches en quatre catégories claires.
- Structurer ses plages de travail : appliquer la technique du time-boxing pour bloquer des créneaux dédiés à la concentration et limiter les interruptions.
- Maîtriser ses interruptions : identifier les "chronovores" et appliquer des techniques de protection (comme le batching ou la "Don't Do List") pour préserver sa concentration.

MODULE 2 (1h30 en individuel à distance) : Accueil physique / téléphonique : les reflexes gagnants

- Maîtriser la posture physique et vocale : adopter une attitude physique ouverte et un débit de parole adapté pour transmettre immédiatement une image de calme, de disponibilité et de professionnalisme.
- Créer un lien de confiance immédiat : utiliser la reformulation comme un outil de validation pour s'assurer que l'interlocuteur se sent bien compris et rassuré, transformant un simple échange en une conversation constructive..
- Filtrer et orienter avec diplomatie : savoir refuser ou rediriger une sollicitation inappropriée en utilisant des formules positives ("Je m'en charge", "Je vous propose") plutôt que des négations qui créent de la distance.

MODULE 3 (1h30 en individuel à distance) : Le kit de survie pour affronter des collaborateurs difficiles

- Dresser sa cartographie des risques : identifier rapidement les comportements toxiques (narcissisme, passif-agressif, manipulation, ...) et les déclencheurs émotionnels spécifiques à chaque profil.
- Activer ses réflexes de décontamination : appliquer des techniques immédiates d'apaisement et de neutralisation du stress-miroir pour ne pas se laisser déstabiliser face à l'agressivité, et se protéger sur le long-terme.
- Conduire l'entretien de crise : tenir un dialogue tendu, poser des limites claires et orienter la discussion vers des solutions concrètes malgré les provocations ou les fausses accusations.

MODULE 4 (1h30 en individuel à distance) : Postures, langage, émotions : ce qu'il faut savoir

- Lire les trois niveaux du discours : distinguer ce qui relève du factuel, de l'émotionnel et de l'interprétation personnelle dans ce que dit un interlocuteur, pour répondre au bon niveau plutôt qu'à la surface des mots.
- Identifier l'émotion derrière le comportement : reconnaître à quel besoin non satisfait correspondent les quatre émotions de base (peur, colère, joie, tristesse) pour comprendre ce que la situation demande vraiment avant de réagir.
- Réguler ses propres émotions en temps réel : utiliser des techniques concrètes pour rester connecté à sa capacité de raisonnement quand l'émotion monte, afin de ne pas laisser sa réaction automatique prendre le dessus.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : FAUXAS

CLIQUEZ ICI



MODULE 5 (1h30 en individuel à distance) : Produire des contenus avec l'IA

- Structurer sa demande : décomposer une idée complexe en éléments clés pour guider l'IA vers un résultat cohérent.
- Maîtriser le dialogue : engager une conversation productive avec l'outil pour guider la génération et corriger les écarts.
- Vérifier les sources : identifier et corriger les informations erronées ou les "hallucinations" produites par l'IA dans le contenu généré.

Un test de positionnement
sera envoyé aux participants
en amont de la formation.

Tour de table pour
recueillir les attentes
des participants.

Moyens pédagogiques :
Support de cours - Exercices
pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis :
Réalisée en fin de formation
par un questionnaire.

Sanction de la formation :
Attestation de fin de formation