INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

Parcours individuel - Assistant(e)

DURÉE : 5 x 1h30 en distanciel
PRIX : **1950.00 € HT** (2340.00 € TTC)

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

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

CLIQUEZ ICI

PARTICIPANTS

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

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.

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