ESAP
FORUM Event

Formation

Renforcez les capacités opérationnelles de vos assistant(e)s

Programme de développement et de soutien à l'efficacité des assistant(e)s

Durée de la formation : 2 jours

Formules : Sessions interentreprises (2 à 10 participants)
Formule 'In-house' (jusque 3 participants)
Formation 'sur mesure' en entreprise

Disponible en

Contact : Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13

Formule 'In house'

- Session de formation "en entreprise" pour petit groupe (1 à 3 personnes)
- Le formateur se déplace à l'endroit de votre choix :
  → aucun problème de mobilité et gain de temps pour vos collaborateurs
- Horaire adapté permettant aux participants de traiter les affaires 'courantes'
- Contenu de la formation : 'standard'
- Les échanges avec le formateur peuvent intégrer la réalité de l'entreprise
- Support de cours communiqué par mail 2 jours avant la formation

ESAP SA – FORUM Event
Av. du Jeu de Paume 13 - B-1150 Bruxelles - Tel 32/2/771.43.13 - Fax 32/2/771.31.70 – GSM 32/474/53.66.43
E-mail : forum@esap.be - URL : www.esap.be
TVA BE-0423.207.931 - RPM Bruxelles– IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB

Formation de 2 jours pour assistant(e)s

Renforcez les capacités opérationnelles de vos assistant(e)s

Programme de développement et de soutien à l'efficacité des assistant(e)s

Le contexte

Les assistant(e)s des dirigeants et managers entretiennent un contact étroit avec les interlocuteurs de l'entreprise (clients externes et internes, fournisseurs, ...) : ils (elles) sont en première ligne, ce qui leur permet de résoudre un ensemble de problèmes pour lesquels ils (elles) disposent idéalement des compétences requises ; par ailleurs, ils (elles) préparent le terrain pour faciliter l'intervention de leurs managers. Ces professionnel(le)s sont souvent pris(es) entre 'le marteau et l'enclume' des exigences des uns et des autres, et peuvent éprouver des difficultés à opter pour l'attitude la plus juste, avec en conséquence l'impression que quoiqu'ils (elles) entreprennent, le risque de reproches sera inéluctable. Dès lors, le stress inhérent à cette situation devient un facteur de démotivation, de récrimination, voire de dépression.

Lorsque un(e) assistant(e) dysfonctionne, c'est tout le management qui en subit les conséquences !

Objectifs

Se préoccuper des assistant(e)s, c'est aussi se préoccuper du management !
L'objectif de cette formation est de leur donner les outils concrets qui permettront de réguler les tensions relationnelles, soit :

- induire un climat propice à un échange constructif sur le fond et adéquat sur la forme, quel que soit l'interlocuteur;
- faire preuve d'une qualité d'écoute assurant aux interlocuteurs qu'ils sont pleinement entendus ;
- se positionner sans équivoque pour marquer un désaccord, indiquer une limite ou formuler une demande;
- piloter un entretien au travers de ses différentes étapes;
- s'adapter aux besoins spécifiques du management et de l'organisation;
- conscientiser ses zones de stress pour mieux les surmonter.

Public-cible

Les personnes assurant une fonction de 'management support' : assistant(e)s, secrétaires, secrétaires de direction, ...

Itinéraire pédagogique

Préalable : Diagnostic du profil professionnel
Avant la formation, les participants reçoivent un questionnaire, qui sera renvoyé, complété, à l'animateur. Ce questionnaire sert de base à un diagnostic du profil professionnel des participants. Ils seront amenés, lors de la formation, à diagnostiquer eux-mêmes leur profil, le test n'ayant pour objet que de confirmer ou affiner leurs propres conclusions. Ce test se base essentiellement sur les profils du management situationnel, ce qui permet aisément de comprendre pourquoi la relation est plus facile avec certains managers qu'avec d'autres, et surtout, induit les solutions permettant d'optimiser la relation professionnelle.

2 jours de formation

- Les clés de la relation professionnelle
  - Les 'mécanismes' qui conditionnent la relation ('C'est plus fort que moi') ;
  - La relation 'OK / OK' ;
  - Autodiagnostic des points forts et zones de progrès.
- L'écoute active
  - Reformulation ;
  - Les différents types de questions, ce qu'elles induisent ;
  - Aligner sa perception sur celle de l'interlocuteur.
- L'assertivité
  - Quand s'impliquer, quand ne pas s'impliquer ?
  - Comment minimiser les résistances psychologiques de l'interlocuteur ?
  - Se servir du cadre, de l'organisation ; s'appuyer sur la hiérarchie.
- Le stress négatif dans les relations interpersonnelles

    - Comprendre son stress pour en diminuer les effets négatifs.
    - Comment se prédisposer à une relation constructive ?
    - Comment prédisposer son interlocuteur ?
- Gérer mieux les situations difficiles
    - Comprendre la complexité des émotions ;
    - Comment réagir face à la colère, la déception, la peur … ?
    - Les tensions internes : collègues, hiérarchie. Comment être vecteur de professionnalisme ?

Méthodologie

Les bases théoriques sont transmises et immédiatement mises en pratique par des exercices de mise en situations. L'apprentissage se réalise par l'expérimentation à partir de courts exercices, le groupe étant le support des participants actifs au cours de l'exercice. Chaque participant dispose d'un cahier personnel de mise en pratique, il choisit ses contextes d'expérimentations et les élabore. Les solutions apportées par les participants sont prises en compte et incorporées au processus d'intégration.

Animateur : Christian Langerôme

- Expert consultant en Ressources Humaines et développement professionnel
- Certifié au Process Communication Model ; formé au coaching par International Mozaïk, Paris.
- Plus de 10 années de management dans l'industrie pharmaceutique (Directeur de Division)
- Expérience de plus de 15 ans en coaching individuel et d'équipes ainsi qu'en formations professionnelles
- Soutien RH et recrutements dans de nombreuses PME et autres organisations professionnelles.

Informations pratiques

Formule 'In house'

Durée de la formation : deux jours
Contenu de la formation : contenu standard comme pour les sessions interentreprises
Nombre de participants : jusque 3 participants (Au-delà de 3 personnes : nous contacter)

Lieu : chez vous ou tout autre endroit choisi par vos soins.
Horaire : De 10h00 à 17 h00
Cet horaire permet aux participants de régler les affaires courantes.
Le client s'engage à ce que les participants ne soient pas dérangés durant la formation

Prix : 2 personnes : 1850 € (+21% TVA)
3° personne : + 400 € (+21% TVA)
Au-delà de 3 personnes : nous contacter
Ce prix comprend la documentation ainsi que le déplacement du formateur en Belgique

Documentation : la documentation sera transmise par e-mail avant la formation.
Infrastructure : un tableau ou un flipchart améliore la qualité de la formation
Bulletin d'inscription : voir ci-après

Personne de contact : Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13

Formation 'sur mesure' en entreprise

Durée de la formation : 2 jours

Contenu de la formation : le contenu de la formation présenté ci-devant peut être adapté sur mesure compte tenu de votre situation et des vos attentes. Dans ce cas, un contact préalable avec le formateur sera organisé pour vous permettre de lui exprimer vos besoins afin de finaliser le contenu.

Nombre de participants : à partir de 2 participants sans dépasser idéalement 10 participants pour garantir l'interactivité.

Lieu : dans vos locaux ou tout autre endroit choisi par vos soins.

Prix : Groupe jusqu'à 10 personnes : 3200 € (+21% TVA)
Ce prix comprend la documentation ainsi que le déplacement du formateur en Belgique

Option complémentaire: suivi et/ou coaching personnalisé en fonction des besoins de l'entreprise

Documentation : la documentation sera transmise par e-mail avant la formation
Bulletin d'inscription : voir ci-après

Personne de contact : Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13

Bulletin d'inscription : formule 'In house'

A renvoyer à FORUM Event – Av. du Jeu de Paume 13 - 1150 Bruxelles ou par fax. au 02/771.31.70

S'inscrire en ligne

Bulletin d'inscription : formation d'assistant(e)s (2 jours)

SOCIETE : .....
RUE-NR : .....
CP-VILLE : .....
Contact dans votre société :
NOM & PRENOM:.....
FONCTION :..... TEL.....
GSM : .... E-MAIL.....

PARTICIPANT 1 : .NOM & PRENOM:.....
FONCTION :..... E-MAIL.....
PARTICIPANT 2 : .NOM & PRENOM:.....
FONCTION :..... E-MAIL.....
PARTICIPANT. 3 : .NOM & PRENOM:.....
FONCTION :..... E-MAIL.....

Lieu de la formation (si différent de l'adresse indiquée ci-dessus)
NOM du LIEU (hôtel, société…).....
RUE-NR : .....
CP-VILLE : .....
PRECISION (salle, s'adresser à…) :

Coordonnées de facturation
NOM & PRENOM:.....
FONCTION :.....
SOCIETE : .....
RUE-NR : .....
CP-VILLE : .....
TVA : .....
COMMUNICATION (n° Bon de commande …) : .....

Inscription à la formation 'In-house':

Formation d'assistantes (2 jours)

Prix :	2 personnes	**2238.50 €**	(1850 €+ 21%TVA)	**[ ]**
	3 personnes	**2722.50 €**	(2250 €+ 21%TVA)	**[ ]**

Période souhaitée : .....
Nous vous contacterons pour vous proposer des dates
Horaire : 10h00 à 17h00

Je verse la somme de ..... EUR au compte IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB, après réception de la facture, en précisant le numéro de facture. **La facture vous sera automatiquement envoyée après réception de votre inscription dès que la date de la formation a été fixée**

Annulation : toute inscription est définitive. Les personnes inscrites gardent la possibilité de se faire remplacer. Pour plus d'informations sur les conditions d'annulation : voir notre site

Date : ..... Signature: .....

ESAP SA – FORUM Event
Av. du Jeu de Paume 13 - B-1150 Bruxelles - Tel 32/2/771.43.13 - Fax 32/2/771.31.70 – GSM 32/474/53.66.43
E-mail : forum@esap.be - URL : www.esap.be
TVA BE-0423.207.931 - RPM Bruxelles– IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB

Bulletin d'inscription : formule 'sur mesure en entreprise'

A renvoyer à FORUM Event – Av. du Jeu de Paume 13 - 1150 Bruxelles ou par fax. au 02/771.31.70

S'inscrire en ligne

Bulletin d'inscription : formation d'assistant(e)s (2 jours)

SOCIETE : .....
RUE-NR : .....
CP-VILLE : .....

Contact dans votre société :
NOM & PRENOM:.....
FONCTION :..... TEL.....
GSM : .... E-MAIL.....

Responsable du groupe à former (pour déterminer le contenu de la formation)
NOM & PRENOM:.....
FONCTION :..... TEL.....
GSM : .... E-MAIL.....

Nombre de participants :

Lieu de la formation (si différent de l'adresse indiquée ci-dessus)
NOM du LIEU (hôtel, société…).....
RUE-NR : .....
CP-VILLE : .....
PRECISION (salle, s'adresser à…) :

Coordonnées de facturation
NOM & PRENOM:.....
FONCTION :.....
SOCIETE : .....
RUE-NR : .....
CP-VILLE : .....
TVA : .....
COMMUNICATION (n° Bon de commande …) : .....

Inscription à la formation 'sur mesure en entreprise':

Formation d'assistantes (2 jours)

Prix : Groupe jusque 10 personnes **3872,00 €** (3200 €+ 21%TVA)

Période souhaitée : .....
Nous vous contacterons pour vous proposer des dates
Horaire : 9h30 à 17h00

Je verse la somme de 2057.00 EUR au compte IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB, après réception de la facture, en précisant le numéro de facture. **La facture vous sera automatiquement envoyée après réception de votre inscription dès que la date de la formation a été fixée**

Annulation : toute inscription est définitive.
Pour plus d'informations sur les conditions d'annulation : voir notre site

Date : ..... Signature: .....

ESAP SA – FORUM Event
Av. du Jeu de Paume 13 - B-1150 Bruxelles - Tel 32/2/771.43.13 - Fax 32/2/771.31.70 – GSM 32/474/53.66.43
E-mail : forum@esap.be - URL : www.esap.be
TVA BE-0423.207.931 - RPM Bruxelles– IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB