Fiche technique de formation

Réf : ACS-AS-01

METIER D'ASSISTANCE : TECHNIQUES ET ORGANISATION

Objectifs :

- Evaluer ses compétences et les écarts à combler ;
- Développer son sens de l'organisation et de la relation ;
- Devenir une source de proposition pour sa hiérarchie ;
- Rédiger avec aisance des écrits professionnels compréhensibles et synthétiques ;
- S'approprier un outil et un style simple adapté aux situations professionnelles.

Public Concerné

Secrétaires, assistant(e)s de direction ou de structure.

Contenu pédagogique :

1. **L'accueil physique et téléphonique**

   1.1 L'importance de l'accueil physique et téléphonique ;

   1.2 La contribution de l'assistant(e) à la qualité de l'image et la satisfaction de l'interlocuteur ;

   1.3 Techniques et structure d'un appel entrant ;

   1.4 Techniques et structure d'un appel sortant ;

   1.5 Exploiter et traiter les objections ;

   1.6 Le langage positif et dynamique ;

2. **La communication écrite**

   2.1 Préparer ses écrits professionnels et améliorer sa prise de note ;

   2.2 Les types d'écrits professionnels : la lettre, la note de service, le compte-rendu, le rapport, le mail ;

   2.3 Présentation d'un écrit professionnel ;

   2.4 L'organisation du travail et la gestion du temps ;

   2.5 Sa perception face au temps ;

Durée :
04 jours

Centre De Formation Le Phare
09 Rue Tabet Salim. Sidi Bel Abbès 22000 Algérie
Tél. : +213 (0) 48 77 03 17 / (0) 48 77 01 40
Fax : +213 (0) 48 77 03 01
E-mail : info@lephare-dz.com