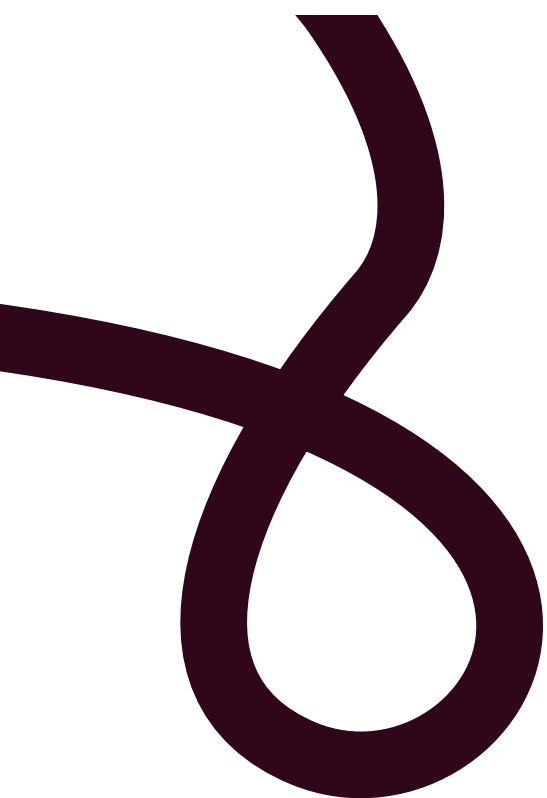


FORMATIONS **2023**



**Assistant(e)s
Secrétaires
Office Managers**



Vous repérer

Best

Formation pour maîtriser un métier ou acquérir une compétence, un savoir-faire

Diplômant

Formation diplômante en partenariat avec une Grande École ou une Université

Certificat

Formation incluant un certificat

CPF

Formation diplômante ou certifiante éligible à un financement par le Compte Personnel de Formation (sous certaines conditions)

RNCP

Formation diplômante enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles

New

Nouveauté créée en 2023

Nouvelle formule

Formation bénéficiant d'une nouvelle activité, d'une nouvelle pédagogie et/ou d'un nouveau programme

3h Chrono

Formation à distance
1 classe virtuelle
(méthode, entraînement, partage)

Full Digital

Formation à distance
2 classes virtuelles + des entraînements
+ certificat* (* sauf exception)



REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

Approche pédagogique axée sur la transposition en situation de travail
Formation digitale et individualisable

Assistant(e)s - Secrétaires - Office Managers



Les métiers	7
Efficacité professionnelle de l'assistant(e)	17
Communication de l'assistant(e)	24

Retrouvez nos formations sur [cegos.fr](https://www.cegos.fr). Toutes sont accessibles à distance.

Assistant(e)s - Secrétaires - Office Managers

Les métiers

Office Manager et Assistant(e)s de direction

Réf.	287	Assistant(e) de direction	2 jours	-	7
Réf.	7355	Office Manager : les 4 missions clés	2 jours	-	7
Réf.	7937	Cycle Office Manager	8 jours	-	8
Réf.	7938	Cycle Assistant(e) de direction	8 jours	CPF	10

Métiers des assistant(e)s

Réf.	7578	Cycle Assistant(e)	6 jours	CPF	12
Réf.	305	Hôtesse-standardiste, un métier de communication en première ligne	2 jours	-	14
Réf.	8390	Assistant(e) de plusieurs managers	2 jours	-	14
Réf.	1342	Assistant(e)/Manager : un binôme performant	2 jours	-	15
Réf.	286	Assistant(e) : les 3 missions clés du métier	2 jours	-	15
Réf.	2063	Assistant(e) d'équipe : être acteur de la performance de l'équipe	2 jours	-	16

Assistant(e)s spécialisé(e)s

Voir aussi

Réf.	302	Chargé(e) de formation	6 jours	CPF	sur cegos.fr
Réf.	8146	Assistant(e) formation	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	2265	Gestionnaire paie et administration du personnel	7 jours	CPF	sur cegos.fr
Réf.	8141	Assistant(e) RH : les bases pour réussir dans la fonction	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	297	L'assistant(e) Ressources Humaines	6 jours	CPF	sur cegos.fr
Réf.	6976	L'assistant(e) juridique	3 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	7909	Assistant(e) de gestion	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	176	Formation assistant achat	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	3462	L'assistant(e) marketing et communication	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	1291	Assistant(e) Commerciale et ADV : développez la satisfaction de vos cl...	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	1967	L'assistant(e) qualité	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	1755	Assistant chef de projet / Project Management Officer (PMO)	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	7314	Les fondamentaux du contrôle de gestion Best	2 jours	-	sur cegos.fr

Efficacité professionnelle de l'assistant(e)

Excellence relationnelle

Réf.	7144	Spécial Assistant(e)s : Les 5 clés de l'excellence professionnelle Best	3 jours	-	17
Réf.	7358	Marketing de soi : gagner en visibilité	2 jours	-	18
Réf.	7077	Réaliser votre «check-up» compétences	2 jours	-	18

Voir aussi

Réf.	1821	La Process Com® Best	3 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	1709	Approfondir la connaissance de soi-même et des autres Best	5 jours	-	sur cegos.fr

Gestion du temps

Réf.	1429	Spécial Assistant(e)s : Gagner du temps, s'organiser et gérer les prio... Best	2 jours	-	19
Réf.	9426	Spécial Assistant(e) : Développer l'autonomie des équipes et du manage... New	2 jours	-	20

Voir aussi

Réf.	6386	Gagner du temps et s'organiser avec Outlook Best	2 jours	CPF	sur cegos.fr
Réf.	8967	3h chrono pour gérer vos documents OneDrive (Microsoft 365®)	3 heures	-	sur cegos.fr
Réf.	8940	3h chrono pour planifier et organiser son télétravail	3 heures	-	sur cegos.fr
Réf.	8975	3h chrono pour créer un planning avec Excel New	3 heures	-	sur cegos.fr

Gestion de projet

Réf.	6399	Réussir ses événements	2 jours	-	21
Réf.	5719	Chef de projet occasionnel Best	2 jours	-	22

Outils et pilotage

Réf.	8873	Assistant(e)s, gérer et partager l'information avec des outils digitaux	2 jours	-	23
Réf.	971	Spécial Assistant(e)s : tableau de bord et suivi budgétaire	2 jours	-	23

Voir aussi

Réf.	8027	Microsoft 365® - Exploiter les outils collaboratifs en ligne	2 jours	CPF	sur cegos.fr
Réf.	8937	3h chrono pour prendre en main Teams (Microsoft 365®)	3 heures	-	sur cegos.fr
Réf.	316	Spécial Assistant(e)s : Maîtriser Word, Excel et PowerPoint	3 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	8183	Word - Rapports, comptes rendus, mémoires	2 jours	CPF	sur cegos.fr
Réf.	8864	Mieux collaborer à distance à l'aide des outils numériques	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	8943	3h chrono pour concevoir un tutoriel	3 heures	-	sur cegos.fr

Communication de l'assistant(e)

Réf.	1077	Spécial Assistant(e)s : Prise de notes et rédaction de comptes rendus ... Best	2 jours	-	24
Réf.	7726	Rédiger des e-mails plus efficaces et impactants	2 jours	-	25
Réf.	3622	PowerPoint - Concevoir des visuels percutants Best	2 jours	-	26
Réf.	1082	Spécial Assistant(e)s : Mieux communiquer par téléphone ou en visio	2 jours	-	27

Voir aussi

Réf.	6948	Renforcer ses compétences en synthèse écrite Best	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	1267	Améliorer ses écrits professionnels Best	3 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	1826	Argumenter : un levier pour convaincre Best	2 jours	CPF	sur cegos.fr

Développement personnel de l'assistant(e)

Voir aussi

Réf.	2206	Les 5 outils de développement personnel pour optimiser ses relations p... Best	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	8871	Confiance en soi Best	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	7114	S'affirmer dans ses relations professionnelles - Assertivité les bases Best	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	939	S'affirmer et sortir des conflits au quotidien - Assertivité niveau 2 Best	4 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	5776	L'estime de soi, source de l'efficacité professionnelle Best	3 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	7109	Gérer son stress Best	2 jours	-	sur cegos.fr
Réf.	8449	Gérer ses émotions	2 jours	-	sur cegos.fr

L'apprentissage centré sur la performance

500 parcours

4|REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING



axés sur
**la transposition
en situation
de travail**



partiellement ou totalement
**digitaux
pour apprendre
à tout moment**



**personnalisables &
individualisables**
pour l'entreprise et
pour chaque participant



inscrits dans la durée
pour respecter
**le rythme
de l'apprenant**

Conseils et inscriptions au 01 55 00 90 90 www.cegos.fr

Assistant(e) de direction

Jouer pleinement son rôle de bras droit de la direction

Nouvelle formule

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTÉ • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 415 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 287

Le +

- Des ateliers pour expérimenter un changement de posture et développer sa proactivité.
- Après la formation en groupe, une activité personnalisée pour transposer en situation.

Objectifs professionnels

- Être force de proposition pour un fonctionnement optimal du binôme assistant.e/directeur.
- Gérer ses priorités en synergie avec la direction.
- Jouer pleinement son rôle de relais d'information.

Pour qui

- Assistant.e de direction ou secrétaire de direction assistant un dirigeant, un cadre dirigeant ou un directeur.

Programme

1 Avant

- + Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Renforcer la synergie du binôme : assistant.e / directeur

- Mettre en place une collaboration claire, efficace et l'entretenir.
- Gérer ses priorités pour optimiser son temps et celui de son directeur.
- Dépasser les attentes pour enrichir la valeur ajoutée de son poste.
- S'affirmer dans son rôle.

Exercice collectif : la valeur ajoutée de l'assistant(e) de direction.

2 - Renforcer son rôle de relais d'information

- Comprendre les enjeux et décisions pour les relayer auprès de l'équipe.
- Jouer son rôle en réunion pour formaliser les décisions.
- Organiser l'information collective.
- Relayer l'information.
- Être à l'aise avec les outils de communication à distance.
- Arbitrer les priorités.

Étude de cas et simulation : relayer les décisions clés.

3 - Maîtriser la dimension relationnelle avec les équipes

- Comprendre ce qui se joue dans les relations de face-à-face.
- accompagner le changement.
- Faire respecter les règles et décisions avec diplomatie.
- Adopter une démarche orientée solution.

Exercices de communication et simulation : "convaincre".

3 Après - Mise en œuvre

- + Un programme de renforcement ; un module d'entraînement ; trois modules e-learning.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/287

Formation proposée à **Paris, Aix en provence, Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Rennes, Toulouse, Classe à distance**

Office Manager : les 4 missions clés

D'Assistante à Office Manager

Nouvelle formule

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 405 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. 7355

Le +

- Le + digital : un module e-learning pour susciter et entretenir la motivation et assurer la transversalité.
- Une formation concrète : des outils, des astuces pratiques pour renforcer son efficacité.

Objectifs professionnels

- Identifier les missions clés de l'office manager.
- Régler les situations difficiles et conflictuelles.
- Manager, animer et motiver l'équipe.
- Définir et mener à bien les projets transversaux.

Pour qui

- Office Manager.
- Assistant(e) évoluant vers la fonction d'Office Manager.

Programme

1 - Focaliser son action sur les rôles attendus de l'Office manager

- Contribuer à la gestion administrative.
- Faciliter la vie au quotidien des équipes : gérer et fournir les équipements, renseigner les systèmes d'informations.

2 - Communiquer et créer une ambiance collaborative

- Adapter sa communication
- Communiquer et négocier "gagnant/gagnant".
- Faire adopter des attitudes collaboratives et d'intelligence collective dans l'organisation.

3 - Régler les situations difficiles et conflits

- Transformer des demandes contradictoires en besoins compatibles.
- Affronter et traverser sereinement les situations difficiles. En faire émerger des solutions créatives.
- Identifier les sources de conflit et repérer les signes avant-coureurs.
- Désamorcer les conflits et en tirer profit pour faire avancer le collectif.

4 - Manager l'équipe des fonctions supports

- Définir et suivre les indicateurs de l'activité.

- Animer et motiver l'équipe
- Adapter son style de management aux collaborateurs et à la situation.

5 - Mener les projets transversaux

- Identifier les éléments clés de réussite d'un projet.
- Conduire le projet par étape.
- Suivre son avancement, mesurer les écarts.
- Accompagner les collaborateurs dans le changement.

6 - Activité à distance

- + Deux modules e-learning : "Les styles de management" et "Susciter et entretenir la motivation".

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7355

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Cycle Office Manager

Maîtriser les outils et techniques du métier

Nouvelle formule

CERTIFICAT

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

8 jours (56h)

Présentiel ou à distance

- + certificat en option
- + mise en application
- + accès au LearningHub

3 890 €^{HT}

Niveau : Perfectionnement

Réf. **7937**

Objectifs professionnels

- Situer son positionnement, son rôle et ses missions d'Office Manager.
- Acquérir les compétences clés du métier d'Office Manager.
- Être un support à la conduite du changement.
- Développer ou renforcer ses compétences en comptabilité, gestion et gestion des ressources humaines.
- Réussir ses missions de manager.
- Maîtriser les bases du management de projet.
- S'approprier la transformation digitale.

Pour qui

- Assistant(e) de direction, assistant(e) et toute personne souhaitant évoluer vers la fonction d'Office Manager.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation. (Pour passer le certificat voir "Certificat".)

Prérequis

- Aucun.

Programme

1

Avant

- + Un autodiagnostic.

2

Pendant - En groupe

Partie 1 : Acquérir les compétences clés du métier d'Office Manager (3 jours)

1 - Définir son rôle et ses missions d'Office Manager

- La fonction d'ensemble d'Office Manager : déterminer son positionnement et ses spécificités.
- Les enjeux et les attentes de l'entreprise vis-à-vis de l'Office Manager.
- Les impacts du développement durable et de la RSE.

2 - Accompagner le changement

- Les mécanismes du changement : identifier les phases, définir les origines, lever les freins et les résistances.
- Les contributions de l'Office Manager à la conduite du changement : anticiper les changements, soutenir la motivation, appliquer les principes qui aident au changement.

3 - Animer et manager

- Les bases du management : définir les règles et fixer les objectifs.
- Les styles de management : cerner les différents styles de management et identifier le sien.
- Les styles d'animation : développer des attitudes collaboratives et mettre en place les outils de l'intelligence collective.
- Les situations délicates : gérer les tensions et les résistances des collaborateurs.

4 - Acquérir les fondamentaux du management de projet

- Les bases de la gestion de projet : identifier les acteurs d'un projet, rédiger ou superviser le cahier des charges.
- L'organisation : analyser les besoins, décrire les tâches et planifier le projet.

5 - Accompagner la transformation digitale

- Les outils digitaux : s'approprier la culture digitale, connaître et identifier la valeur ajoutée des outils digitaux.

Le +

- 4REAL® : des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.
- Le + digital : des activités supplémentaires à distance ciblées selon vos besoins.
- Développez votre réseau : 3 rendez-vous avec le même groupe pour tisser des liens et échanger sur ses pratiques.
- Une formation très complète qui permet de progresser sur les compétences principales du métier.
- Une formation opérationnelle : vous repartez avec des outils immédiatement utilisables.
- Chaque module de ce cycle est animé par un consultant expert qui intervient régulièrement en entreprise.

- L'accompagnement des collaborateurs : évaluer son rôle pour guider l'équipe, repérer les obstacles, élaborer une charte d'utilisation.

Entraînement aux différents styles de management : les situations délicates, gérer les situations de stress. Piloter l'avancement d'un projet.

6 - Activités à distance

- + Deux modules e-learning : "Les styles de management" et "Susciter et entretenir la motivation".

Préparation de la partie 2 :

- Je rédige une fiche de poste en vue d'un recrutement.

Partie 2 : Gérer le personnel et les ressources humaines (3 jours)

1 - Positionner la fonction RH de l'Office Manager

- La fonction RH : identifier les missions, connaître les problématiques RH, identifier ses rôles en tant qu'Office Manager.
- Les sources de droits applicables : identifier les sources de documentation indispensables au rôle RH.

2 - Maîtriser les étapes clés du recrutement

- La définition de fonction : élaborer une étude de poste et rédiger une définition de fonction.
- L'offre d'emploi : rédiger une annonce (presse ou réseaux).

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7937

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

- La sélection des candidat(e)s : repérer les potentiels, détecter les compétences et mettre en œuvre une méthode de sélection.
- L'entretien de recrutement : poser les questions adéquates selon leurs utilités, mener un entretien de recrutement permettant de faire le meilleur choix possible.

3 - Développer les compétences : la formation

- La formation professionnelle : connaître les points clés et le cadre légal, s'approprier les différents dispositifs (bilan de compétences, CPF, ...).
- La mise en œuvre de la formation : analyser un besoin, mettre en œuvre des solutions adaptées, suivre la formation.

4 - Maîtriser les aspects légaux de la gestion du personnel

- Les contrats : connaître les règles en matière de contrat de travail (indéterminé, déterminé, à temps partiel, contrats aidés, intérim).
- Les temps de travail et les absences : gérer les temps de travail (durée, législation).
- Les congés : comprendre les mécanismes, appliquer les règles, décompter les prises de congés

Mener un entretien de recrutement. Entraînement au tri des CV.

5 - Activités à distance

- Deux modules e-learning : "Manager le changement : la stratégie des alliés" Partie A et B.

Préparation de la partie 3 :

- Je construis le budget et l'exploitation des frais généraux de mon service.

Partie 3 : Développer ses compétences en comptabilité et gestion (2 jours)

1 - Connaître l'essentiel de la comptabilité

- Le rôle et le fonctionnement de la comptabilité en entreprise.
- Les états financiers : s'approprier un bilan (les différents postes), cerner le compte de résultat.
- Les opérations courantes : comptabiliser les achats et les ventes (factures, avoirs, TVA).
- L'essentiel de l'analyse financière : les principaux ratios.

2 - Connaître l'essentiel de la gestion

- Le contrôle de gestion : comprendre les données de l'entreprise, analyser ces données.
- L'élaboration d'un budget et le suivi budgétaire : faire les prévisions, collecter les informations, utiliser des outils d'élaboration et de suivi de budget.

Exercices et études de cas en comptabilité et en gestion



Après - Mise en œuvre en situation de travail

Un ensemble d'activités personnalisées au choix :

- Planifier et tenir ses priorités de la semaine
- Se libérer de la surcharge de travail
- Influence et persuasion : obtenir l'adhésion de vos interlocuteurs
- Accompagner les transformations avec l'approche "Test and learn"

Le certificat en option Certificat du cycle Office Manager

900 €^{HT}

Réf. 9389

Le Certificat Cegos valide les compétences acquises et atteste de la maîtrise d'un métier, d'une fonction, ou d'une activité.

Un accompagnement personnalisé 100 % à distance :

- Questionnaire en ligne portant sur la maîtrise des savoirs et savoir-faire en lien avec le certificat.
- Réalisation d'un dossier professionnel individuel construit à partir de situations professionnelles ou applicables au contexte professionnel, attestant de la capacité à mettre en œuvre les compétences développées.
- Accompagnement individuel sur le dossier professionnel par un formateur référent.
- Évaluation du dossier.
- Soutenance devant le jury de certification : présentation et échanges à partir du dossier professionnel.
- Décision du jury et communication des résultats au candidat.

Cycle Assistant(e) de direction

Les compétences clés pour réussir ses missions

CERTIFICAT

CPF

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

8 jours (56h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

4 470 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. **7938**

Objectifs professionnels

- Renforcer sa maîtrise dans les compétences fondamentales.
- Optimiser la collaboration avec le dirigeant.
- Positionner le rôle de l'assistant(e) de direction.
- Gérer les priorités.
- Traiter efficacement l'information écrite et orale.
- Renforcer son excellence relationnelle.

Pour qui

- Assistant(e) de direction collaborant avec un dirigeant.
- Assistant(e) de direction collaborant avec un ou plusieurs directeurs.
- Assistant(e) souhaitant préparer une prise de poste d'assistant(e) de direction.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

Partie 1 : Jouer pleinement son rôle d'assistant(e) de direction (2 jours)

1 - Situer la mission de l'assistant(e) de direction

- Intégrer la plus-value de l'assistant(e) de direction.
- Mieux se positionner au sein du binôme ou de l'équipe.
- Être ambassadeur de l'image de l'entreprise

2 - Accompagner le dirigeant dans l'exercice de ses différents rôles

- Bien comprendre les rôles du dirigeant.
- Identifier la plus-value de l'assistant(e) de direction sur chacun de ses rôles.

3 - Travailler en binôme avec le ou les dirigeants

- Clarifier les besoins et attentes de son ou ses dirigeants.
- S'adapter à son(ses) dirigeant(s) et renforcer la complémentarité.

4 - S'affirmer tranquillement dans son rôle

- Oser dire et oser demander.
- Savoir dire non avec diplomatie.

Autodiagnostic : mieux se connaître pour mieux s'adapter.

5 - Activités à distance

- + Trois modules e-learning : "Assertivité : connaître son profil" Partie A / B et "Faire le diagnostic de sa gestion du temps".

+ Mise en application pratique :

- Avant la partie 2 : formaliser les règles de fonctionnement avec son ou ses managers.

Partie 2 : Gérer les priorités de sa fonction (2 jours)

1 - Faire le point de sa gestion du temps

- Repérer les obstacles personnels à une bonne gestion du temps.
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.

2 - Aller à l'essentiel : arbitrer les priorités

- Clarifier les priorités : les siennes et celles de son (ses) dirigeants.
- Hiérarchiser les demandes en fonction de l'urgence et de l'importance.

Le +

- 4REAL® : des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.
- Le + digital : une classe virtuelle post-formation pour partager un retour d'expérience avec le groupe et le formateur.
- Un réseau de pairs. Ce cycle est l'occasion de créer un réseau avec d'autres assistant(e)s de direction confronté(e)s à des préoccupations similaires.
- Une formation pratique. Chaque partie est animée par un consultant expert et praticien du thème traité. Il apporte des réponses concrètes aux participants, applicables dès le retour en entreprise.

3 - Optimiser son organisation personnelle

- Anticiper pour faire face aux pics d'activités.
- Rester flexible et intégrer les imprévus.

4 - Optimiser l'organisation collective

- Mettre en place des process communs pour suivre les projets.
- Optimiser les processus administratifs
- Repérer les dysfonctionnements et faire des propositions d'améliorations.

Quiz : les lois du temps. / Mise en pratique : la matrice d'Eisenhower.

5 - Activités à distance

- + Un module e-learning : "Définir et gérer ses priorités" et un programme de renforcement : "Planifier et tenir les priorités de la semaine".

+ Mise en application pratique :

- Avant la partie 3 : Composer son propre panel d'outils de gestion du temps.

Partie 3 : Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations à l'écrit ou à l'oral (2 jours)

1 - Construire les outils de pilotage de la direction

- Identifier les indicateurs pertinents pour la direction.
- Catégoriser les indicateurs : d'activité, de résultat.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7938Formation proposée à **Paris**, **Classe à distance**

- Acquérir une méthodologie de construction d'un système de pilotage.

2 - Mettre en valeur les informations chiffrées de gestion

- Mettre en forme le tableau pour faciliter sa lecture et guider l'oeil vers les points importants.
- Mettre en valeur les alertes pour signaler les écarts et permettre l'analyse.
- Choisir et créer un graphique en fonction de l'objectif visé.

3 - Mettre à disposition et diffuser l'information

- Utiliser les outils de partage d'information pertinents.
- Contribuer à l'administration des espaces collaboratifs.

4 - Être efficace à l'oral : en réunion, en face-à-face ou en visio

- Aller à l'essentiel et structurer ses propos.
- Adapter son langage corporel pour renforcer son impact.

Atelier pratique : entraînement à la prise de parole pour présenter un outil de pilotage

+ Mise en application pratique :

- Entraînement à la prise de parole et à la synthèse écrite.

Partie 4 : Renforcer son agilité pour vivre et accompagner le changement (2 jours)

1 - Adopter la posture agile

- Comprendre les enjeux du changement dans les entreprises.
- Repérer les signaux de résistances au changement.

2 - Contribuer à l'innovation dans l'entreprise

- Analyser un problème et proposer des solutions.

3 - Être un appui efficace pour les équipes

- Être un soutien pour l'équipe face au changement.
- Trouver les mots justes et les attitudes adaptées.

4 - Rester en veille pour anticiper les évolutions du métier

- Créer et animer un réseau professionnel, en utilisant les réseaux sociaux.
- Rester moteur de son évolution.

Autodiagnostic : identifier son style de communicant. / Exercices pratiques sur l'écoute active et adapter son langage.

CPF

Cette formation peut être associée au Bloc 1 du Titre professionnel "Assistant de direction" administrée par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion et éligible au CPF avec le code RNCP34143.

6 jours (42h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

3 390 €^{HT}

Niveau : Perfectionnement

Réf. **7578**

Objectifs professionnels

- Maîtriser les indispensables à l'exercice du métier d'assistant(e) aujourd'hui.
- Adopter des comportements professionnels.
- Développer son autonomie/sa confiance en soi.
- Les acquis du cycle sont : le positionnement : rôles et missions de l'assistant(e) ; les compétences clés : organisation/gestion des priorités, gestion de l'information/classement, expression écrite sur tout support/orale, techniques de communication.

Pour qui

- Assistant(e) débutant(e).
- Toute personne en reconversion sans formation spécifique au métier et qui souhaite faire reconnaître ses compétences.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

Partie 1 : Répondre aux sollicitations du manager et de l'équipe et organiser la mise à disposition des informations (2 jours)

1 - Définir les rôles et les missions

- Identifier les compétences clés du métier : savoir, savoir-faire, savoir-être.
- Clarifier la mission et formaliser les différentes activités du poste.

2 - Savoir travailler avec le manager et l'équipe

- Identifier les conditions d'une collaboration réussie.
- Comprendre le mode de fonctionnement du manager et de l'équipe.
- Répondre aux sollicitations et satisfaire les attentes.
- Planifier et organiser les activités de l'équipe.

3 - Gérer les informations et les mettre à disposition

- Connaître les règles d'une organisation de l'information efficace.
- Mettre en œuvre les méthodes d'organisation adaptées, en s'appuyant sur les outils digitaux disponibles dans l'organisation.
- Définir les règles de conservation des documents, archiver les documents utiles et nettoyer les bases documentaires.
- S'assurer de l'évolutivité des plans de classement, pour rester agile face aux changements de stratégie ou d'organisation.

4 - Activités à distance

- + Pour découvrir un sujet en lien avec votre formation, deux modules e-learning : "Assertivité : connaître son profil. Part. A" et "Assertivité : connaître son profil. Part. B".

Partie 2 : Maîtriser les écrits professionnels (2 jours)

1 - Courriers et e-mails

- Concevoir et rédiger des écrits structurés.
- Soigner la forme et la présentation des écrits : les règles fondamentales.
- Améliorer son style.

2 - Réaliser des comptes rendus simples

Le +

- Le cycle est l'occasion de rompre l'éventuel isolement de votre fonction, d'échanger sur vos pratiques et d'élargir votre réseau professionnel.
- Des entraînements réguliers pour s'approprier les méthodes.
- Deux modules e-learning sur la gestion du stress et du temps permettent à l'apprenant d'aborder des compétences supplémentaires sur les grandes missions de l'assistante acquises durant la formation en groupe.

- Prendre des notes pour réaliser des comptes rendus minute.
- Utiliser les outils bureautiques adaptés (OneNote, Outlook, Word, ...) pour faciliter le travail des destinataires : permettre les commentaires, les modifications...
- Structurer et rédiger le compte rendu.

3 - Réussir ses synthèses : notes, bilan, étude de dossiers

- Aborder la synthèse avec méthode.
- Repérer et sélectionner l'essentiel de l'information.
- Restituer l'information utile de façon structurée.

4 - Activités à distance

- + Pour découvrir un sujet en lien avec votre formation, deux modules e-learning : "Faire le diagnostic de sa gestion du temps" et "Gérer son stress".

Partie 3 : Gérer ses priorités et renforcer ses compétences relationnelles (2 jours)

1 - Gérer le temps et les priorités

- Identifier sa relation personnelle au temps et ses sources d'efficacité.
- Définir et gérer les urgences (différence entre urgent et important).
- Planifier avec méthode pour se focaliser sur l'essentiel.

2 - Communiquer efficacement

- Acquérir des attitudes de communication efficaces :
 - écoute active ;
 - reformulation ;
 - questionnement.

3 - Renforcer son aisance relationnelle

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7578Formation proposée à **Paris**, **Classe à distance**

- Adopter un langage proactif.
- Renforcer son affirmation de soi.
- Présenter ses idées à l'oral avec impact.

4 - Accueillir un visiteur

- Prendre en charge les visiteurs :
 - Les attitudes adaptées ;

- Les mots juste pour chaque circonstance.

5 - Activité à distance

- + Pour mettre en application les bonnes pratiques et les acquis d'une formation, un module e-learning : "Définir et gérer ses priorités".

CPF

Cette formation peut être associée au Bloc 1 "Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités" du titre RNCP de niveau 4 "TP - Secrétaire assistant" administrée par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion et éligible au CPF avec le code RNCP36804.

Hôtesse-standardiste, un métier de communication en première ligne

Gérer en professionnelle toutes les facettes de votre fonction

Nouvelle formule

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 395 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. **305**

Le +

- Formation cœur de métier grâce à 3 composantes : communication, attitudes, organisation.
- Chacun valorise son "capital image" grâce à des conseils personnalisés.

Objectifs professionnels

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu.
- Valoriser activement l'image de son entreprise.

Pour qui

- Toute personne assurant la fonction d'hôtesse et de standardiste ou future hôtesse-standardiste.
- Chargé.e d'accueil

Programme

1 - Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Les nouvelles exigences des clients.
- Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions.
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.
- Savoir se tenir informée.

2 - Soigner l'image offerte au visiteur

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge les visiteurs :
 - les attitudes adaptées ;
 - les mots justes pour chaque circonstance.
- Valoriser son capital image :

- son style ;
- son esthétique.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

3 - Accueillir au téléphone en vraie professionnel.le

- Annoncer et valoriser sa société.
- Prendre en compte l'expérience de l'interlocuteur : temps d'attente, serveur vocal, éventuel chatbot, ...
- Identifier avec tact et précision.
- Utiliser les bons mots pour :
 - mettre en attente ;
 - reprendre l'appel ;
 - transférer l'appel ;
 - orienter.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

4 - Savoir gérer les situations délicates de l'accueil

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.
- Cadrer dès le départ les situations délicates :
 - l'usage de la fermeté ;
 - l'usage de la rigueur à l'accueil.
- Traiter avec maîtrise les situations "difficiles" : agressif, confus, bavard.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/305

Formation proposée à **Paris**, **Classe à distance**

Assistant(e) de plusieurs managers

Travailler en synergie pour gagner en efficacité

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 450 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. **8390**

Le +

- De nombreuses mises en situation pour s'exercer à présenter ses idées à ses managers.
- Des fiches méthodes pour faciliter la mise en œuvre dans le contexte professionnel.

Objectifs professionnels

- Développer : organisation, proactivité et diplomatie.
- Mettre en place des méthodes pour traiter les priorités, l'information et développer la synergie.

Pour qui

- Assistant(e) travaillant avec différents managers ou directeurs de services.
- Contributeurs au support à l'action managériale de plusieurs managers ou directeurs.

Programme

1 - Optimiser l'organisation pour traiter les priorités

- Aligner ses priorités sur les missions et enjeux de ses managers.
- Anticiper pour lisser la charge de travail.
- Hiérarchiser les demandes en fonction de l'urgence et de l'importance.
- Négocier un délai ou un niveau de contribution en cas de surcharge.
- Proposer des solutions alternatives.
- Utiliser des outils pour le suivi de plusieurs projets en parallèle.

- Faire des propositions concrètes pour pallier les dysfonctionnements et améliorer l'efficacité collective.

2 - Gérer l'information pour faciliter le travail des managers

- Traiter rapidement un volume très important d'e-mails.
- Proposer des règles collectives pour diminuer le nombre d'e-mails ou leur temps de traitement.
- Assurer un accès rapide à une information fiable et à jour, papier ou électronique.
- Harmoniser les documents et tableaux de bord pour faciliter leurs productions et leurs exploitations.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

- Préparer les dossiers pour faciliter la prise de décision en réunion.
- Utiliser le "compte rendu actif" de la réunion pour stimuler la prise de décision et formaliser le plan d'actions.

3 - Contribuer au développement de la synergie inter-services

- S'affirmer pour proposer un arbitrage concerté.
- Comprendre les besoins derrière les demandes et proposer des solutions adaptées.
- Partager les meilleures pratiques et faire circuler les idées innovantes.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/8390

Formation proposée à **Paris**, **Classe à distance**

Assistant(e)/Manager : un binôme performant

Les clés pour mieux travailler avec son manager

4REAL
REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 360 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. **1342**

Le +

- Le + digital : un module e-learning pour s'entraîner à l'écoute active.
- Des méthodes, des modèles et des outils concrets pour se repérer malgré l'infinie variété des situations.

Objectifs professionnels

- Développer la complémentarité du binôme Assistant(e)/Manager.
- Adopter un fonctionnement efficace basé sur la confiance réciproque et la complicité dans l'action.

Pour qui

- Assistante(e) et assistant(e) de direction.
- Office Manager et assistant(e) souhaitant optimiser la collaboration avec leur manager.

Programme

1 Avant

- + Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Instaurer un mode de collaboration à forte valeur ajoutée

- Connaître les enjeux et les besoins du manager.
- Clarifier les champs d'intervention opérationnels de chacun et repérer les complémentarités.
- Tenir compte du profil de personnalité et des besoins du manager.

2 - Construire et développer une confiance mutuelle.

- Adopter la posture de la confiance et de la collaboration.
- Profiter de chaque étape d'une délégation pour renforcer la confiance :
 - accueillir la délégation avec professionnalisme ;
 - assumer la responsabilité confiée.
- Accueillir le changement en pionnier.

3 - Être force de proposition pour faciliter les prises de décisions du manager

- Analyser une situation et poser un diagnostic objectif.

- Proposer des solutions créatives et savoir les argumenter avec discernement.

3 Après - Mise en œuvre

- + Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines" et un module d'entraînement : "Pratiquer l'écoute active".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/1342

Formation proposée à **Paris**, **Classe à distance**

Assistant(e) : les 3 missions clés du métier

Renforcer votre valeur ajoutée et l'efficacité de l'équipe au quotidien

Nouvelle formule

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 410 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. **286**

Le +

- Formation concrète visant la mise en œuvre : outils pratiques, fiche de synthèse, modèles et documents type.
- Pédagogie participative : travaux en sous-groupes autour d'études de cas ou de situations proposées.

Objectifs professionnels

- Gérer les priorités et tenir les délais pour garantir la qualité de service.
- Faciliter le travail du manager et de l'équipe.
- Promouvoir l'image de l'entreprise et du service.

Pour qui

- Assistant, assistante ou secrétaire.
- Assistant.e de direction nouvellement nommé.e.
- Contributeurs au support à l'action managériale.

Programme

1 - Gérer les priorités et tenir les délais

- Identifier sa valeur ajoutée d'assistant.e dans l'efficacité du service.
- Pratiquer le questionnement systématique et hiérarchiser les demandes en fonction de l'importance et de l'urgence.
- Planifier et mettre sous contrôle la charge de l'équipe avec des outils de planification et de suivi
- Anticiper les moments de surcharge.
- Relancer avec souplesse.
- Analyser les dysfonctionnements et proposer des solutions.

2 - Faciliter le travail du manager et de l'équipe

- Identifier ce qui reste à conserver en format papier.
- Maîtriser, appliquer ou faire appliquer les durées de conservation légales.
- Classer avec méthode pour faciliter l'accès aux informations de tous.
- Rédiger des e-mails, des conversations en visio dans les zones de chat, courriers ou notes : utiliser les codes en vigueur, structurer le contenu et aller à l'essentiel.
- Rendre ses écrits attractifs et faciles à lire (newsletter).

3 - Promouvoir l'image de l'entreprise et du service

- Servir l'expérience collaborateur.
- Être l'ambassadeur de l'entreprise ou du service à chaque contact avec les autres équipes ou l'extérieur.
- Transmettre les messages et demandes avec tact.
- Relancer avec diplomatie.
- Gérer les situations délicates avec professionnalisme.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/286

Formation proposée à **Paris**, **Nantes**, **Toulouse**, **Classe à distance**

Assistant(e) d'équipe : être acteur de la performance de l'équipe

Concilier rigueur et sens du service

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 390 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. 2063

Le +

- Pédagogie active : études de cas, simulations, recherche de solutions aux problématiques individuelles.
- Activités à distance pour approfondir le sujet à son rythme.

Objectifs professionnels

- S'adapter aux attentes et besoins d'une équipe tout en gérant les priorités.
- Faciliter le travail de chacun et le travail collectif.
- Développer des réflexes constructifs et son sens de la diplomatie.
- Contribuer à la synergie d'équipe.

Pour qui

- Assistant(e) d'équipe et secrétaire.

Programme

PARTIE 1 : UN MÉTIER D'ORGANISATION

1 - Gérer les priorités face à la multiplicité des demandes

- Hiérarchiser les demandes en discernant l'importance de l'urgence.
- Se tenir informé(e) des projets pour anticiper les pics d'activité et lisser la charge de travail.

2 - Contribuer à la bonne organisation de l'équipe

- Faciliter l'accès de tous à une information fiable et à jour.
- Agenda partagé, messagerie, planning... Maîtriser les outils de gestion du temps.

- Répertorier les besoins et créer des modèles ou tableaux de bord.
- Repérer les dysfonctionnements et proposer des solutions.

PARTIE 2 : UN MÉTIER DE RELATION

1 - Travailler en équipe

- Identifier les types de personnalités de l'équipe et s'y adapter.
- Accueillir une demande en apportant une valeur ajoutée.
- Négocier un délai ou un niveau de contribution.
- Intégrer avec succès un nouveau collaborateur.

2 - Contribuer à la synergie d'équipe

- Argumenter et motiver pour faire adhérer aux règles de coopération.
- Transformer des demandes contradictoires en besoins compatibles.

- Rechercher des solutions créatives et y faire adhérer.
- Faire circuler les idées innovantes dans l'équipe.

3 - Activités à distance

- + Un module e-learning : "3 leviers pour construire une coopération gagnante" et une vidéo : "Maîtriser les étapes clés de la négociation au quotidien".

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/2063

Formation proposée à **Paris, Lyon, Classe à distance**

Spécial Assistant(e)s : Les 5 clés de l'excellence professionnelle

Une méthode exclusive pour faire la différence

Best

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

3 jours (21h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 995 €^{HT}

Niveau : Perfectionnement

Réf. **7144**

Objectifs professionnels

- Orienter résolument ses actions sur le résultat et le service aux clients internes ou externes.
- Agir en pionnier lors des changements.
- Soutenir les décisions du manager.
- Repousser les limites de son poste.
- Apporter des idées nouvelles.

Pour qui

- Assistant(e) de direction.
- Office manager.
- Assistant(e) confirmé(e) ou à haut potentiel.
- Toute personne contribuant au support à l'action managériale : coordinateur, facilitateur.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1

Avant

- + Un autodiagnostic pour faire le point sur mes pratiques et repérer des pistes d'action.

2

Pendant - En groupe

1 - Visez l'excellence professionnelle

- Dépasser les attentes de sa direction : les "5A" de l'excellence professionnelle.
- Se donner des objectifs ambitieux pour développer sa valeur ajoutée.

2 - Association : devenez un véritable partenaire !

- Agir au sein de l'équipe pour une collaboration réussie.
- Penser gagnant-gagnant.
- Adopter la démarche R.E.S.P.E.C.T. avec ses clients internes et externes.

Exercice collectif : identifier ses points d'appui et les zones de développement de sa mission.

3 - Adaptation : faites preuve de flexibilité !

- Comprendre les enjeux de l'environnement professionnel et leurs conséquences pour sa mission.
- Identifier ses réactions face au changement.
- Gérer ses émotions et faire part de son ressenti.
- Prendre du recul et proposer des solutions constructives.

Étude de cas réels : analyse des résistances au changement et proposition d'un plan d'actions adapté.

3

Après - Mise en œuvre en situation de travail

- + Un module d'entraînement : "Donner un feedback positif et constructif".
- + Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines".

Le +

- 4REAL® est la nouvelle génération de formations.
- Le modèle des 5A, structurant et méthodique, s'appuie sur la réussite des carrières des assistant(e)s en Europe et aux États-Unis.
- Un module e-learning pour apprendre à donner des feedback positifs et un autodiagnostic pour chacun des 5A.

4 - Attitude : renforcez votre impact !

- Jouer pleinement son rôle de facilitant(e).
- Adapter son argumentation à son interlocuteur.
- Gérer les situations délicates dans un esprit de coopération.

Exercices de communication et simulations pour s'entraîner à argumenter et traiter les objections.

5 - Anticipation : soyez proactive !

- Être force de proposition.
- Renforcer son autonomie dans la conduite de ses missions.
- Saisir les opportunités pour façonner son poste et y évoluer.

Cas concrets en sous-groupes : définir et valider un projet de développement pour favoriser sa réalisation.

6 - Aptitude : osez être originale !

- Renforcer son ouverture d'esprit.
- Faire la différence en osant faire des propositions créatives.

Exercices de créativité pour mettre en place un projet concret et développer son potentiel.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7144

Formation proposée à Paris, Lille, Lyon, Nantes, **Classe à distance**

Marketing de soi : gagner en visibilité

Valoriser ses compétences et sa communication

Nouvelle formule
4REAL
REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 455 €HT

Niveau : Perfectionnement

Réf. **7358**

Le +

- Chacun travaille sur son propre cas et construit le plan marketing de son image.
- Une méthode et des outils vous permettront d'être objectif et vous placerez en situation de réussite.

Objectifs professionnels

- Réaliser son audit personnel et digital, bâtir son plan d'actions professionnel.
- Mettre en avant ses qualités et ses compétences pour gagner en efficacité et visibilité.

Pour qui

- Tout collaborateur souhaitant développer son image professionnelle.

Programme

1 Avant

- + Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Réaliser l'audit de son image

- Adopter une démarche marketing :
 - les règles de l'audit ;
 - les indicateurs ;
 - les écueils à éviter.
- Évaluer de manière objective son image :
 - image perçue par les autres ;
 - image souhaitée.
- Analyser son environnement.

- Réaliser un benchmark de son image.

2 - Mesurer l'écart entre son image et ses aspirations

- Définir ses objectifs personnels et professionnels.
- Faire le bilan de la situation avec une analyse SWOT :
 - Strengths (forces) ;
 - Weaknesses (faiblesses) ;
 - Opportunities (opportunités) ;
 - Threats (menaces).

3 - Mettre en place son "plan marketing d'image"

- Définir les stratégies gagnantes à mettre en place.

- Identifier et mettre en œuvre les moyens adaptés.
- Soigner sa communication, y compris digitale.
- Analyser la réussite.

3

Après - Mise en œuvre

- + Deux modules e-learning :
"Bâtir une stratégie de communication interpersonnelle" et "Identifier son style de communicant".

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7358

Formation proposée à **Paris, Classe à distance**

Réaliser votre "check-up" compétences

Identifier ses compétences et être acteur de son avenir professionnel

Nouvelle formule

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 460 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. **7077**

Le +

- Une formation personnalisée : chacun travaille sur son projet professionnel avec feedback du groupe et du consultant.
- Des outils : autodiagnostic, grilles de compétences.
- Un @expert "le style".

Objectifs professionnels

- Faire le point sur ses compétences.
- Poser les bases d'un projet professionnel réaliste.
- Identifier ses forces et ses peurs face au changement.
- Élaborer sa stratégie d'évolution.

Pour qui

- Toute personne souhaitant réfléchir sur son évolution professionnelle.

Programme

1 - Faire son bilan professionnel

- Décrire ses réalisations professionnelles et extra-professionnelles.
- En déduire les compétences détenues : connaissances, savoir-faire métier, compétences comportementales (soft skills).
- Repérer ses compétences transférables et ses compétences préférées.

2 - Faire son bilan personnel

- Motivations au travail.
- Les principales valeurs professionnelles.
- Personnalité et choix professionnels.

- Diagnostiquer ses préférences.

3 - Construire son projet professionnel

- Identifier les opportunités de son environnement.
- Repérer les métiers qui nous conviennent.
- Poser les bases de son projet professionnel.
- Identifier les compétences requises pour réaliser son projet.
- Mesurer les écarts de compétences à combler et chercher les solutions.
- Repérer les dispositifs de formation et d'aide à la construction du projet.

4 - Se préparer à changer

- Connaître ses forces et ses résistances face au changement.
- Mesurer les "sacrifices" que l'on peut concéder.
- Faire l'analyse stratégique de son projet.
- Évaluer la faisabilité de son projet.

5 - Bâtir sa stratégie d'évolution

- Faire sa veille métier.
- Utiliser son réseau professionnel et extra-professionnel.
- Repérer les interlocuteurs utiles.
- Identifier les actions à mettre en œuvre.

6 - Activité à distance

- + Un @expert : "Le style".

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7077

Formation proposée à **Paris, Lyon, Classe à distance**

Spécial Assistant(e)s : Gagner du temps, s'organiser et gérer les priorités

Gestion du temps : 4 talents pour une super-assistante



2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 355 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. **1429**

Objectifs professionnels

- Optimiser son organisation.
- Privilégier les tâches essentielles de sa fonction.
- Gérer les priorités et les imprévus.
- Tirer le meilleur parti des outils.
- S'affirmer pour mieux s'organiser.

Pour qui

- Secrétaire, assistant(e).
- Assistant(e) de direction.
- Office manager.
- Toute personne contribuant au support à l'action managériale : coordinateur, facilitateur.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1

Avant

- + Une vidéo : "La montre et la boussole" pour adopter un nouvel angle de vue.
- + Un autodiagnostic, un premier outil pour gagner du temps dans la gestion de mes mails.

2

Pendant - En groupe

1 - Faire le diagnostic de sa gestion du temps : l'assistant(e) super-lucide

- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender le temps.
- Évaluer les risques d'éparpillement liés au poste d'assistant(e).
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.
- Évaluer ses marges de manœuvre.

Exercice collectif : produire un livrable dans un temps limité en contexte de sollicitations.

2 - Gérer ses priorités : l'assistant(e) super-efficace

- Clarifier les attentes du manager et de l'équipe.
- Identifier les priorités de sa fonction d'assistant(e) pour une réelle valeur ajoutée.
- Distinguer l'urgence de l'importance et bâtir sa matrice des priorités.

Exercice d'application : démêler les priorités d'une liste chargée.

3

Après - Mise en œuvre en situation de travail

- + Un module e-learning : "Gestion du temps : savoir dire non aux sollicitations importunes".
- + Un module d'entraînement : "Se libérer de la surcharge de travail".

Le +

- 4REAL® est la nouvelle génération de formations Cegos.
- Le + digital : des modules d'entraînement pour m'exercer à gérer les sollicitations en préservant mes priorités. Des outils simples à partager avec mon entourage professionnel. Une activité personnalisée à mes enjeux permettant de transposer en situation de travail.

3 - Appliquer les méthodes et outils de la gestion du temps : l'assistant(e) super-organisé(e)

- Maîtriser les 5 leviers d'une organisation efficace.
- Utiliser la méthode LIMITER pour faire l'essentiel en cas de surcharge.
- Exploiter les ressources de la messagerie et de l'agenda électronique.
- Créer ses propres outils pour organiser efficacement son travail d'assistant(e).

Exercice d'application : trouver des solutions concrètes pour optimiser son emploi du temps.

4 - Gérer son temps en relation avec le manager et l'équipe : l'assistant(e) super-affirmé(e)

- Faciliter l'accès aux informations pour favoriser l'autonomie de l'équipe.
- Gérer les imprévus, les interruptions et savoir dire non lorsque c'est nécessaire.
- Proposer de manière diplomatique des règles de fonctionnement efficaces pour tous.

Simulations : proposer des solutions d'organisation pérennes à son entourage.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/1429

Formation proposée à Paris, Aix en provence, Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Nantes, Strasbourg, Toulouse, **Classe à distance**

Spécial Assistant(e) : Développer l'autonomie des équipes et du management

Booster l'efficacité du métier d'Assistant(e)

New

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 410 €^{HT}

Niveau : Spécialisation

Réf. **9426**

Le +

- Une formation qui se situe au confluent de l'organisation et du réglage des postures.
- Pour replacer l'assistant(e) à son maximum de valeur ajoutée.
- Une boîte à outils directement exploitable.

Objectifs professionnels

- Créer un nouvel équilibre entre assistant(e) et équipe.
- Faciliter l'appropriation des outils digitaux.
- Animer des temps collectifs.

Pour qui

- Assistant(e) et Assistant(e) de direction.
- Office manager.
- Supports à l'action managériale : coordinateur, facilitateur.

Programme

1 Avant

- + Un autodiagnostic et un module e-learning : "3 leviers pour construire une coopération gagnante".

2 Pendant - En groupe

1 - Créer un équilibre entre travail d'équipe et d'assistant(e)

- Identifier les besoins et les mettre en regard des missions habituelles de l'assistant(e).
- Réaliser un diagnostic des domaines sur lesquels leur autonomie est à développer.

- Proposer des actions reprises par les collaborateurs et l'assistant(e).

2 - Gagner en efficacité grâce à des outils digitaux

- Identifier les outils et applications externes porteurs de productivité.
- Se positionner comme "Ressource".
- Accompagner les changements .
- .
- Créer un tutoriel.

3 - Intégrer les nouveaux collaborateurs à distance et en présentiel

- Réaliser l'intégration administrative et logistique.
- Faciliter l'intégration relationnelle.

4 - Animer des temps collectifs

- Collaborer sur des sujets sur lesquels l'assistant(e) peut apporter une forte valeur-ajoutée.
- Participer à la dynamique de l'équipe.
- Porter une attention au bon fonctionnement des situations hybrides.

3 Après - Mise en œuvre

- + Une vidéo et un programme de renforcement : "Travailler efficacement dans une équipe à distance".

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/9426

Formation proposée à **Paris**, **Classe à distance**

Réussir ses événements

Réinventer sa communication événementielle

Nouvelle formule

4REAL
REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 470 €HT

Niveau : Fondamental

Réf. **6399**

Objectifs professionnels

- Définir sa stratégie de communication événementielle.
- Intégrer les enjeux du digital et de l'écoresponsabilité.
- Choisir le format le plus adéquat : présentiel, full digital ou hybride.
- Maîtriser les étapes-clés : conception, organisation, retombées finales.
- Optimiser la visibilité de son événement et mesurer ses résultats.

Pour qui

- Responsable et chargé(e) de communication.
- Chef de projet, manager, en prise de poste.
- Assistant(e) de communication.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1

Avant

- + Un autodiagnostic pour repérer ses points d'appui et identifier ses axes de progrès.

2

Pendant - En groupe

1 - Définir sa stratégie de communication événementielle

- Définir la communication événementielle : les différents objectifs, les cibles, les formats (présentiel, digital et hybride).
- Comprendre le rôle du digital : l'enrichissement de l'événementiel, le reach media, le content factory, le storyliving®.
- Identifier les enjeux et les attendus : focus sur la cible avec la méthode I.A.C et les personas.

2 - Valider l'opportunité de monter un événement

- Analyser avec la matrice synoptique et le SWOT.
- Choisir entre un format présentiel, full digital ou hybride.
- Concevoir un événement éco-responsable.
- Définir la stratégie d'achat et le budget.

3 - Créer son concept événementiel

- Brainstormer et scénariser.
- Identifier les clés d'un événement digital réussi.
- Choisir les ingrédients du storytelling.

3

Après - Mise en œuvre en situation de travail

- + Une vidéo : "La communication responsable" et un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines", pour appliquer son plan d'actions.

Le +

- L'expérience des formateurs en conception et organisation d'événements digitaux et écoresponsables.
- 4REAL® : des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.

- Focus sur la gamification.
- S'inspirer des premiers métavers appliqués aux événements.

4 - Piloter son projet événementiel

- Coordonner le projet.
- Utiliser la boîte à outils : rétroplanning, gestion de projet, suivi de budget, conducteur.
- Constituer la checklist des bonnes pratiques.
- Piloter ses prestataires.

5 - Réussir la communication autour de l'événement

- Identifier les 5 leviers efficaces pour une communication réussie.
- Mix media : choisir ses espaces de prise de parole.

6 - Évaluer les retombées de son événement

- Choisir 3 axes d'analyse : autodiagnostique, évaluation de la communication événementielle, bilan environnemental.
- Mesurer les retombées omnicanal.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/6399

Formation proposée à **Paris, Lyon, Toulouse, Classe à distance**

Chef de projet occasionnel

Les fondamentaux pour lancer, organiser et suivre le projet et son équipe



2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 420 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. **5719**

Objectifs professionnels

- Bien cadrer son projet pour atteindre ses objectifs performance, coûts, délais.
- Acquérir les étapes et les outils clés de la démarche projet.
- Associer et motiver les personnes choisies.
- Piloter le projet au quotidien.

Pour qui

- Toute personne investie occasionnellement de la responsabilité d'un projet ou participant à un projet.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1

Avant

- + Une vidéo : "Trop ou pas assez". Un autodiagnostic.
- + Une boîte à outils applicable sur mon projet actuel.
- + Un @expert : "Les outils fondamentaux de la gestion de projet".

2

Pendant - En groupe

Un "serious game" (jeu sérieux) permet de s'immerger tout au long de la formation dans un projet simulé.

1 - Rédiger la note de cadrage pour orienter le projet sur les priorités

- Comprendre le vrai besoin du demandeur.
- Cadrer performance, coûts et délais du projet.
- Formaliser les objectifs dans la note de cadrage.

Simulation : cadrage.

2 - Clarifier sa mission de chef de projet occasionnel : rôle et moyens

- Délimiter son rôle et ses responsabilités.
- Écrire sa lettre de mission.
- Estimer sa charge de travail de gestion de projet, dans sa mission de chef de projet occasionnel.
- Répartir son temps de travail entre projet et activité courante.

Estimez la charge de travail du chef de projet.

3 - Organiser et planifier le projet

- Identifier les tâches à réaliser : la méthode pour ne rien oublier.
- Établir qui est responsable de quoi dans le projet.

3

Après - Mise en œuvre en situation de travail

- + Une activité personnalisée à vos enjeux qui vous permettra de transposer en situation de travail.
- + Un module e-learning pour mobiliser mon équipe projet : "Management de projet : mobiliser les acteurs".

Le +

- 4REAL® : des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.
- Un serious game (jeu sérieux) pendant la formation en groupe pour mettre en œuvre les concepts et outils de gestion de projet.

- Construire le planning et le budget prévisionnels du projet.
- Identifier les risques majeurs et les anticiper.
- M'assurer que toutes les conditions sont réunies pour passer à l'étape de réalisation : la check-list projet.

Simulation : organisation du projet.

4 - Constituer l'équipe et déléguer les tâches du projet

- Identifier les acteurs à associer.
- Impliquer les hiérarchies.
- Mobiliser les membres de l'équipe :
 - entretiens individuels ;
 - réunion de lancement.

Jeu de rôles : la délégation.

5 - Piloter le projet au quotidien

- Préparer, animer une réunion d'avancement.
- Diffuser les décisions vers toutes les parties prenantes concernées.
- Mettre à jour le planning et le budget.
- Gérer les dérives.
- Rendre compte au commanditaire.

Simulation : conduire une réunion d'avancement.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/5719

Formation proposée à Paris, Aix en provence, Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Rouen, Strasbourg, Toulouse, **Classe à distance**

Assistant(e)s, gérer et partager l'information avec des outils digitaux

Développer la culture digitale et les réseaux sociaux

Nouvelle formule

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 395 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. 8873

Le +

- Formation concrète : sélection d'outils digitaux directement exploitables.
- Formation prenant en compte les deux aspects de la gestion de l'information : organisationnel et relationnel.

Objectifs professionnels

- Organiser les flux et supports de communication.
- Tirer parti des outils digitaux pour la collaboration.
- Accompagner et impliquer l'équipe.

Pour qui

- Assistant(e), Secrétaire, Assistant(e) de direction, Office Manager.
- Contributeurs à l'action managériale : facilitateur, coordinateur.

Programme

1 Avant

- + Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Mettre en place une organisation fiable, efficace et évolutive

- Faire l'inventaire des informations transmises et réceptionnées.
- Prendre en compte chaque canal de diffusion : mails, intranet, espaces collaboratifs, réseaux sociaux.
- Hiérarchiser l'information et décider de sa gestion.

2 - Tirer parti des outils digitaux pour faciliter la collaboration

- Planifier et organiser une réunion en ligne.
- Partager des notes, des documents en mode synchrone ou asynchrone.
- Diffuser des informations vers l'extérieur via les réseaux sociaux, et surveiller les réactions.
- Favoriser l'émergence d'idées à l'aide de cartes mentales ou de murs digitaux.
- Créer un questionnaire en ligne pour recueillir des informations ciblées, effectuer un sondage.
- Marquer les esprits avec une vidéo, un tutoriel, un nuage de mots.

3 - Accompagner et impliquer l'équipe

- Se positionner comme personne "Ressources" pour l'équipe.
- Être proactive et trouver des solutions innovantes.
- Accompagner les changements de pratique avec pédagogie.
- Impliquer l'équipe.

3 Après - Mise en œuvre

- + Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines".

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/8873

Formation proposée à **Paris, Lyon, Nantes, Classe à distance**

Spécial Assistant(e)s : tableau de bord et suivi budgétaire

Faciliter le pilotage de l'activité

Nouvelle formule

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 475 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. 971

Le +

- Une boîte à outils : exercices pratiques et corrigés pour renforcer votre agilité en bureautique.
- Des ateliers au choix : pour que chacun s'entraîne selon ses centres d'intérêt.

Objectifs professionnels

- Construire un tableau de suivi budgétaire ou un tableau de bord adapté aux besoins de pilotage.
- Mettre en œuvre dans Excel un tableau de bord.
- Organiser et fiabiliser les données, mettre en valeur les chiffres.

Pour qui

- Assistant(e), secrétaire, assistant(e) de direction, tout collaborateur, maîtrisant les bases d'Excel.

Programme

1 Avant

- + Un autodiagnostic.

2 Pendant - En groupe

1 - Préparer le tableau de bord ou le suivi budgétaire

- Contribuer à l'élaboration du budget de son service.
- Situer le rôle et la finalité du tableau de bord en lien avec l'activité du service.
- Définir les indicateurs de type : performance, pilotage, éclairage.
- Analyser les objectifs de son service pour créer une structure

de tableau de bord adaptée aux opérationnels.

- Être force de proposition.

2 - Gagner en efficacité en utilisant les fonctions avancées d'Excel

- Collecter les données utiles à l'élaboration du tableau.
- Gérer la mise à jour des données et sécuriser la saisie.
- Utiliser les formules et fonctions avancées d'Excel pour extraire des informations ciblées.
- Utiliser les fonctions de base des tableaux croisés dynamiques.

3 - Illustrer les chiffres de façon percutante

- Mettre en forme le tableau pour faciliter sa lecture et guider l'œil vers les points importants.
- Mettre en valeur les alertes pour signaler les écarts et permettre l'analyse.
- Choisir et créer un graphique en fonction de l'objectif visé.
- Utiliser PowerPoint pour illustrer et mettre en valeur une analyse.

3 Après - Mise en œuvre

- + Un programme de renforcement et deux vidéos.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/971

Formation proposée à **Paris, Lyon, Toulouse, Classe à distance**

Spécial Assistant(e)s : Prise de notes et rédaction de comptes rendus efficaces

Entraînement à la prise de notes et techniques de rédaction

Nouvelle formule

Best

4REAL

REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 430 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. **1077**

Objectifs professionnels

- Prendre confiance en soi dans la prise de notes.
- Acquérir des méthodes de prise de notes.
- Noter peu, noter utile, noter vite.
- Structurer rapidement les idées développées.
- Rédiger rapidement un compte rendu efficace.
- Gagner du temps avec Word ou OneNote.

Pour qui

- Assistant(e) de direction.
- Assistant(e).
- Toute personne contribuant au support à l'action managériale : coordinateur, facilitateur

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

Programme

1

Avant

- + Un autodiagnostic pour faire le point sur ses pratiques et repérer les premières pistes d'action.

2

Pendant - En groupe

1 - Préparer sa prise de notes

- Se préparer sur les plans matériel et intellectuel.
- Utiliser les bons outils et soigner son confort.
- Choisir sa technique de prise de notes : carte mentale ou synoptique ?
- Savoir se poser les bonnes questions pour gagner en efficacité.

2 - Maîtriser la prise de notes

- Discerner l'essentiel de l'accessoire.
- Éviter les déformations et/ou interprétations.
- Structurer ses notes.
- Noter peu pour noter utile.
- Noter plus vite avec la méthode des abréviations.

3 - Prendre des notes directement sur ordinateur

- Être rapide et efficace dans la prise de notes sur ordinateur.
- Structurer sa prise de notes.
- Utiliser les trucs et astuces de Word pour gagner du temps.
- Saisir, centraliser et hiérarchiser les notes grâce à OneNote.

3

Après - Mise en œuvre en situation de travail

- + Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines".

Le +

- 4REAL® est la nouvelle génération de formations Cegos.
- Un ordinateur est mis à disposition pendant les 2 jours dans le cas de session présentielle pour vous entraîner à la prise de notes sur ordinateur à votre rythme.

4 - Structurer le plan du compte rendu

- Identifier les critères d'efficacité d'un compte rendu utile.
- Repérer les différents types de comptes rendus.
- Bâtir le plan en fonction de l'objectif et du lecteur.
- Rédiger des titres et des sous-titres parlants.
- Utiliser les mots de liaison à bon escient.

5 - Rédiger et présenter un compte rendu

- Appliquer les règles essentielles de grammaire et d'orthographe pour diffuser une image professionnelle.
- Employer les techniques de communication sur un compte rendu.
- Bien présenter le compte rendu pour améliorer sa lisibilité.
- Mettre en exergue des informations importantes.

6 - Atelier d'entraînement

- Analyse et réécriture des comptes rendus apportés par les participants.
- Simulation de réunions entre participants pour un entraînement intensif au contenu de la formation.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/1077

Formation proposée à Paris, Aix en provence, Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Nantes, Rennes, Strasbourg, Toulouse, **Classe à distance**

Rédiger des e-mails plus efficaces et impactants

Les clés pour être lu et compris

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 535 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. 7726

Le +

- Une formation concrète et ludique.
- Une méthode et des outils qui donnent des clés pour booster ses pratiques.

Objectifs professionnels

- Gagner du temps et de l'efficacité dans la rédaction des e-mails.
- Écrire pour être lu et compris.
- Obtenir un retour rapide à ses messages.
- Gagner en synthèse.

Pour qui

- Toute personne souhaitant rédiger des e-mails plus efficaces et impactants.

Programme

1 - Gagner du temps en étant méthodique

- Prendre en compte les risques potentiels de la communication par e-mail.
- Choisir quand et pourquoi préférer ou renoncer à l'e-mail.
- Être au clair avec l'objectif poursuivi en écrivant.
- Être attentif au choix des destinataires en fonction de l'objectif.

2 - Structurer l'e-mail

- Différencier la structure de l'e-mail de celle de la lettre.
- Adopter la construction en pyramide inversée.

3 - Formuler un objet efficace

- Faire le choix d'un objet précis et percutant pour retenir l'attention du lecteur.
- Appliquer les règles de formulation d'un objet efficace.

4 - Rédiger des messages qui accrochent

- Commencer les e-mails de façon à donner envie de lire la suite du message.
- Rédiger des phrases courtes et faciles à comprendre.
- Trouver le mot juste.
- Connaître les mots et expressions à éviter.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

- Relire en se plaçant du point de vue du destinataire.

5 - Faire preuve de "cyber-courtoisie"

- Éviter les pièges de la cyber-communication.
- Utiliser les bonnes formules d'introduction, de conclusion et de politesse.

6 - Soigner la mise en forme

- Veiller à la lisibilité.
- Organiser le message en paragraphes clairs et aérés.
- Optimiser l'envoi des pièces jointes : les formats pdf, winzip, html.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/7726

Formation proposée à **Paris, Lyon, Nantes, Classe à distance**

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 050 €^{HT}

Niveau : Perfectionnement

Réf. **3622**

Objectifs professionnels

- Transformer vos idées en visuels efficaces et percutants.
- Intégrer les points clés d'un diaporama réussi.
- N'a pas pour objectif de découvrir de nouvelles fonctionnalités PowerPoint.

Pour qui

- Tout utilisateur de PowerPoint (version 2013 et suivantes).

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Il est nécessaire de maîtriser les bases de PowerPoint.
- Évaluez votre niveau de connaissances en PowerPoint.

Programme

- + Vérifiez les prérequis : testez votre niveau grâce à un questionnaire.

1 - Clarifier le rôle du diaporama

- Clarifier l'objectif.
- Distinguer le contenu "oral", le contenu du diaporama et le contenu du document à laisser à l'auditoire.
- Chasser les erreurs courantes.

2 - Mettre en relief le plan

- Bâtir un plan pour structurer.
- Retenir un message par diapositive.
- Créer des repères visuels pour guider l'auditoire.
- Rester en cohérence avec la charte graphique de l'entreprise.

3 - Traduire visuellement chaque message

- Transformer une idée en image.
- Choisir le visuel adapté : schéma, graphique, image, photo ou vidéo.
- Organiser l'information dans des schémas clairs et efficaces.
- Mettre en valeur des données chiffrées et s'assurer de leur compréhension.

- + Après la formation, téléchargez les cas pratiques, leurs corrigés et de nombreux exemples complémentaires pour travailler les acquis de la formation.

Le +

- Complément très utile à une formation PowerPoint, les méthodes et techniques présentées sont illustrées par de nombreux exemples, véritables sources d'inspiration.

- Exploiter l'impact d'une photo : angle de prise de vue, cadrage, émotion portée.
- Capter l'attention avec une vidéo.

4 - Donner du poids aux mots

- Respecter les règles typographiques : univers, lisibilité, cohérence.
- Valoriser les mots importants : taille, couleur, position.
- Choisir des titres accrocheurs et porteurs de sens.

5 - Composer des diapositives efficaces

- Positionner et dimensionner les différents éléments visuels.
- Équilibrer le rapport texte/image.
- Prendre en compte l'influence des couleurs et des formes.
- Travailler les contrastes, les blancs, les répétitions, les alignements, les transparences.
- Simplifier pour amplifier l'efficacité.
- Ajouter des animations pour dynamiser.

Dates en présentiel ou en classe à distance

Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/3622

Formation proposée à **Paris**, **Classe à distance**

Spécial Assistant(e)s : Mieux communiquer par téléphone ou en visio

Porter l'image de l'entreprise au travers de sa communication

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

1 340 €^{HT}

Niveau : Fondamental

Réf. **1082**

Le +

- Vous travaillez en ateliers d'entraînement intensif à partir des situations que vous proposez.
- Vous progressez rapidement grâce à de nombreuses mises en situation et aux conseils personnalisés de l'animateur.

Objectifs professionnels

- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone ou en visio.
- Maîtriser les bons réflexes.
- Se sortir habilement des situations difficiles.

Pour qui

- Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact par téléphone ou en visio avec le reste de l'organisation ou l'extérieur.

Programme

1 - Les incontournables de la communication au téléphone ou en visio

- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact.
- Gérer son environnement physique pour que l'image donnée en visio soit professionnelle et cohérente avec l'image de l'entreprise.
- Utiliser sa voix et sa gestuelle comme un outil pour développer son impact.
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur, que celui-ci active sa caméra ou pas.

2 - Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication

- Maîtriser les 4 étapes de l'entretien.
- Cadrer le temps de l'appel.
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace.
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression.

3 - Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Faire un barrage.
- Filtrer élégamment :
 - faire patienter, mettre en attente ;
 - transférer ;
 - reprendre un correspondant avec courtoisie.

Évaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Prérequis

- Aucun.

- Prendre un message pertinent et fidèle.
- Préparer et réussir ses appels.

4 - Être à l'aise dans les situations délicates

- Mettre en confiance.
- Désamorcer les tensions.
- Canaliser un interlocuteur bavard.
- Calmer un mécontent, un agressif.
- Gérer un impatient.
- Déjouer les manœuvres d'intimidation.

Dates : Retrouvez les dates et les places disponibles en tapant cegos.fr/1082

Formation proposée à **Paris, Lyon, Nantes, Classe à distance**

Nos formations diplômantes pour booster votre employabilité

- Executive Mastère Spécialisé®
- Mastère Spécialisé®
- Executive Certificate

Supply Chain
Finance
RSE - Développement
Durable
Achats
Management Projets
Commercial
Énergie

NOS ÉCOLES PARTENAIRES



Conseils et inscriptions au 01 55 00 90 90 www.cegos.fr

Toutes nos formations sont réalisables pour votre entreprise à la date qui vous convient.

A man with a beard and headphones is sitting at a desk, looking down at a laptop. He is wearing a dark jacket and has a tattoo on his left forearm. The background is blurred, showing a wooden desk and a laptop.

le mag

FORMATION

MANAGEMENT

FONCTION FINANCIÈRE

COMMERCIAL

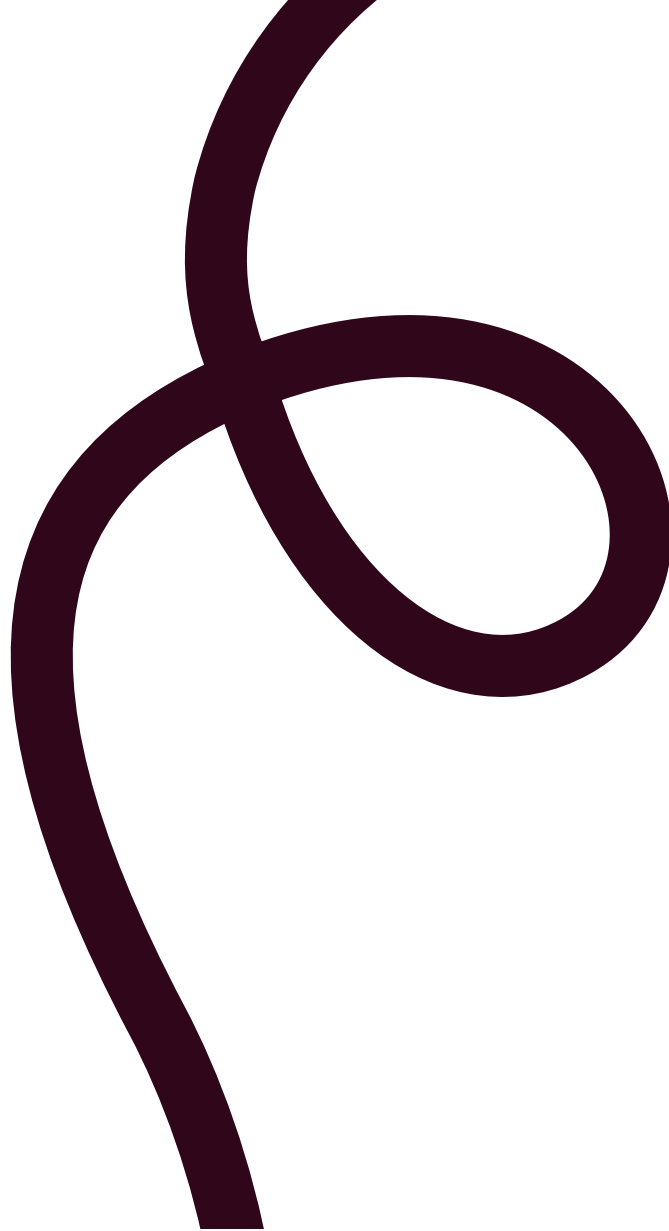
ASSISTANTS

MARKETING COMMUNICATION

PROJETS

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Inspirez-vous
des conseils
de nos experts sur
cegos.fr



cegos.fr

Choisissez sur le site
vos dates de formation
en temps réel.

SUIVEZ-NOUS SUR

