

Secrétaire/assistante: partenaire de l'équipe

Devenez un bras droit encore plus efficace

OBJECTIFS

- Développer vos compétences personnelles, relationnelles et organisationnelles et les traduire en actions concrètes à votre place de travail.
- Inciter vos interlocuteurs à entrer dans des relations de partenariat/collaboration.
- Analyser des situations professionnelles problématiques et élaborer des plans d'actions ad hoc.
- Exercer diverses techniques de communication pour mieux gérer des situations relationnelles délicates.

Oh! que votre position est parfois inconfortable! Placée entre le marteau et l'enclume, vous êtes sollicitée de tous côtés pour fournir des informations que l'on peine fréquemment à vous donner, pour harmoniser des tempéraments contraires et contrariants, pour faire passer l'«urgent» avant le «trop tard». Parfois, vous luttez pour «exister» au milieu de ces multiples interlocuteurs qui ne mesurent pas toujours la contribution que vous pouvez ou que vous pourriez apporter à la **qualité des performances** de votre groupe. En tant que secrétaire/assistante, vous êtes de plus en plus intégrée à l'équipe de management et vous souhaitez remplir pleinement votre rôle de **bras droit**.

Destinataires

Secrétaires/assistantes confirmées connaissant parfaitement les techniques de leur métier et souhaitant repousser les frontières de leur compétence actuelle vers une transformation qualitative de leur fonction.

Méthodes

Ce cours laisse une large part au traitement des questions et des situations concrètes proposées par les participantes.

L'animation repose sur des études de cas, des guides de travail, des jeux de rôles et des exposés commentés en groupe.

Animatrice

Fabienne Brügger Kauffmann

Programme

- Caractéristiques et enjeux de la fonction.
- Inventaire des demandes des participantes.
- Freins à l'efficacité et remèdes.
- Communiquer (et méta-communiquer) avec ses responsables.
- Exprimer un message délicat et faire respecter ses limites.
- Gérer l'agressivité et les émotions chez soi et chez les autres.
- Echanges de pratiques sous forme d'atelier.