

# Formation : Assistant(e) : les clés de l'efficacité professionnelle

Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. APF

Prix : 1500 CHF H.T.

 4,7 / 5

Ce cours vous montre comment améliorer votre organisation en gérant votre temps et votre stress d'une manière constructive et efficace. Il vous apporte les clés pour mieux vous positionner dans votre environnement professionnel et pratiquer une communication efficace dans toutes les situations.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Cerner les principes d'une communication constructive
- ✓ Adapter sa communication au contexte
- ✓ Apaiser les situations de crise
- ✓ Organiser son temps pour gagner en efficacité
- ✓ Canaliser son stress

## Public concerné

Toutes les assistantes/tous les assistants qui souhaitent développer leurs capacités professionnelles sur son poste de travail.

## Prérequis

Aucune connaissance particulière.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Approche pratique et participative avec mises en situation, réalisation de questionnaires, partages d'expériences, réflexion en ateliers.

## PARTICIPANTS

Toutes les assistantes/tous les assistants qui souhaitent développer leurs capacités professionnelles sur son poste de travail.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Se positionner dans son environnement professionnel

- Comprendre les quatre postures de communication.
- Éviter les postures infructueuses : fuite, manipulation, agressivité.
- Développer son assertivité face à des managers, clients internes/externes, fournisseurs.

#### Travaux pratiques

Questionnaire de positionnement.

### 2 Pratiquer une communication efficace

- Connaître les règles de base de la communication.
- Faire preuve d'empathie.
- Comprendre les leviers de motivation de son interlocuteur.

#### Réflexion collective

Atelier en binômes sur les savoir-être de communication.

### 3 Vendre ses idées

- Préparer son intervention.
- Définir son objectif de communication.
- Élaborer un argumentaire performant.
- Savoir rebondir face aux répliques inattendues.

#### Exercice

Mise en situation à partir d'exemples concrets issus du contexte professionnel .

### 4 Gérer les situations de crise

- Reconnaître les différents types de conflits.
- Savoir faire face à l'agressivité, évaluer le seuil d'acceptabilité.
- Gérer ses émotions négatives : peur et colère.
- Renforcer les attitudes d'affirmation de soi.
- Savoir dire non.

#### Exercice

Jeu de rôle à partir de situations professionnelles conflictuelles.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES

### HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

## 5 Organiser ses idées grâce à la carte mentale

- Découvrir la technique du mind mapping.
- Cartographier l'organisation d'un projet.
- Prendre une décision.
- Élaborer un pense-bête détaillé et lisible.

### Exercice

En binômes, élaborer une carte mentale réutilisable en situation professionnelle.

## 6 Gérer son temps

- Connaître ses propres messages contraignants.
- Optimiser son temps en fonction de son biorhythme.
- Distinguer l'important de l'urgent.
- Repérer et neutraliser ses "voleurs de temps".
- Savoir prioriser les tâches.

### Exercice

Construire une matrice pour classer ses activités professionnelles.

## 7 Gérer son stress

- Identifier les déclencheurs du stress.
- Apprivoiser et interpréter les symptômes.
- Savoir se distancier par rapport à son propre stress et celui de son entourage.
- Mettre en place des solutions simples et efficaces.

### Réflexion collective

Réflexion en binômes sur le stress. Réaliser une feuille de route.

## Parcours certifiants associés

Pour aller plus loin et renforcer votre employabilité, découvrez les parcours certifiants qui contiennent cette formation :

- [Parcours certifiant Assistant RH - Réf. KAE](#)

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 25 juin, 23 nov.