

Se former au métier d' **ASSISTANT DE DIRECTION**



PUBLIC ET PRÉREQUIS :

Toute personne souhaitant exercer le métier d'assistant de direction, assistant de gestion.

Pré-requis :

Maîtriser l'interface Windows.

Savoir s'exprimer à l'écrit et à l'oral dans un langage professionnel.

Maîtriser les calculs élémentaires.

DURÉE:

441h en centre

Lieu :
Espace Emeraude 33150 CENON

Assistant de direction

Objectifs :

- Assister un ou plusieurs responsable(s) (cadre dirigeant, directeur,...) afin d'optimiser la gestion de leur activité (gestion de planning, organisation de déplacements, communication, préparation de réunions, accueil, ...).
- Organiser et coordonner les informations internes et externes, parfois confidentielles, liées au fonctionnement de la structure.
- Prendre en charge le suivi complet de dossiers (contrats de maintenance des équipements, suivi de relance clients, gestion administrative du personnel ...) ou d'évènements spécifiques (organisation de séminaires, salons, ...).
- Coordonner une équipe.

Méthode Pédagogique :

- Formation présentielle animée par des formateurs professionnels.
- Apprentissage dynamique à partir de techniques d'animations variées, mise en situation, échanges, ateliers divers.
- L'animateur s'assurera de rendre le groupe acteur de sa formation.

Évaluation des objectifs :

- Objectifs de compétences théoriques évalués en s'assurant que les participants auront compris les concepts, les stratégies et qu'ils sont capables de les restituer
- Objectifs de compétences pratiques (savoir faire) évalués à travers des cas pratiques, jeux de rôle...
- Objectifs de compétences assertives (prendre conscience de) évalués en testant la capacité à expliquer une problématique.
- Les objectifs portant sur les compétences de savoir faire-seront évalués en demandant aux participants d'animer eux-mêmes certaines parties de cas concrets.

Moyens matériel :

- PC dernière technologie
- Logiciels de gestion et bureautique
- Imprimante laser couleur
- Vidéo projecteur
- Tableaux
- Supports de cours



Aptitudes 21

Assistant de direction

Programme



140h

Bureautique

Word 42h

Prise en main du traitement de texte
Saisie, mise en forme, mise en page
Les tabulations
Les insertions automatiques, d'objets
Les tableaux
Le publipostage
Gestion de documents longs

Excel 42h

Prise en main du tableur
Mise en page, saisie et mise en forme
Les calculs
Les tableaux, les graphiques
Les bases de données
Les fonctions particulières
Les tableaux croisés dynamiques
Exploiter une base de données
Organiser ses données dans un tableur
Trier et filtrer des tables selon plusieurs critères de manière personnalisée
Utiliser les fonctions statistiques de la base de données
Mettre en place des tableaux croisés dynamiques à une, deux ou trois dimensions

Powerpoint 14h

Prise en main du logiciel
Saisie et mise en forme de textes
Le mode diapositive
Le diaporama

Gestion de la messagerie Outlook 14h

Notions de base
Envoi / réception de messages
Agenda
Prise de rendez-vous, réunion
Les contacts
Les tâches

7h Outils collaboratifs

Les outils Google
Organiser les contacts
Synchroniser et partager des documents
Gérer des agendas
Communication instantanée

21h Access

Technique de base
Conception de base de données clients
Table, saisie des données

28h

Techniques de recrutement

Les enjeux du recrutement

Contexte juridique, obligations légales
Aides à l'embauche

Définition du poste

Études des fonctions, analyse du poste
Rédaction de fiches de poste
Compétence et pré-requis
Les points clés d'une annonce
La recherche interne
Choix des médias
Diffuser l'offre

Pré-sélection

Les critères de sélection
Lecture des CV
Grille de présélection
Gestion administrative et logistique des entretiens
Prise de rendez vous

Analyse et prise de décision

Comparaison des candidatures
Choix du candidat

Intégration du candidat

Les documents d'accueil
Organisation de l'accueil
Suivi de l'intégration, entretien de suivi
Suivi des périodes d'essais

14h

Conduite de réunion

Les 3 types de réunion

Donner de l'information
Recevoir de l'information
Résoudre un problème

Préparer et annoncer une réunion

Ordre du jour
Présentation du document annonçant la réunion
Comment rendre la présentation motivante

Démarrer une réunion

Respecter 4 points :
Durée
Ordre du jour
Présenter
Motiver

Mener une réunion

Gérer les différences de points de vue
Gestion des conflits...
Gérer les oppositions

Action

Action complémentaire dans la conduite de réunion :
Donner de l'attention aux individus et non au groupe
en tant que masse
Motiver et présenter le plan
Respecter le timing et l'ordre du jour
Déroulement et gestion des difficultés
Laisser une place pour un jeu de questions réponses

Conclure et motiver

Savoir conclure en montrant l'aboutissement

14h

Formation

Plan de développement des compétences et stratégie de l'entreprise

Déterminer les axes prioritaires
Impliquer la direction et la hiérarchie fonctionnelle

Recensement des besoins

Les besoins de l'unité, les besoins individuels
L'approche par projet
L'approche par la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
Chiffrage du budget

Intégrer les nouveaux dispositifs d'accès à la formation

CPF et plan de développement des compétences

Les formations hors temps de travail
Pro A

Congés de formation

Préparer le plan

Mettre en forme le plan
Valider le plan avec la direction

Financer le plan

Utiliser au mieux le budget formation
Optimiser les financements OPCO
Savoir rechercher des ressources externes

Organiser et suivre la formation

Choix des prestataires
Gestion administrative
Suivi logistique
Évaluation qualité de la formation
Passeport des compétences
Assurer une veille sur la législation en matière de formation



Aptitudes 21

Assistant de direction

Programme

28h **Gestion administrative**

du personnel

Gestion des procédures

Les formalités liées à l'administration du personnel
Les déclarations obligatoires en entreprise
La gestion des dossiers salariés
La gestion des événements salariés
La gestion de la santé au travail
La planification et la gestion des échéances obligatoires

Gestion des événements de carrière

Le pilotage des registres obligatoires
La gestion de la lutte contre l'absentéisme
L'application de l'arbre des causes
La gestion des événements exceptionnels
Maladie, accident, invalidité et décès
Introduction à la notion de contrat

Information et communication en entreprise

Le règlement intérieur : définition, principes et méthodologie de rédaction
Les sources d'information et le pouvoir de l'information en entreprise
L'affichage et documents obligatoires
Méthodologie de création du plan de communication interne
Introduction à la veille sociale et à la collecte des informations officielles

Système d'information RH

Les enjeux du SIRH et l'analyse d'opportunité
Enjeux stratégiques et gouvernance du SIRH
Enjeux de performance du capital humain
Enjeux managériaux et organisationnels
Enjeux de pilotage, de Big Data et de référentiels de données
Enjeux de dématérialisation des documents et des processus RH
Enjeux financiers et de rationalisation du SI

35h **Droit social**

Introduction au droit du travail

Évolutions et sources du droit du travail
Contrôle du droit et contentieux de la relation de travail

Aspects individuels du droit du travail

La formation et l'exécution du contrat de travail
La diversité des contrats de travail
L'évolution du contrat de travail
Le temps de travail
La rémunération du salarié
La formation du salarié
Les pouvoirs de l'employeur et les libertés des salariés
Les pouvoirs de l'employeur et la protection de la santé des salariés
La rupture du contrat de travail

Aspects collectifs du droit du travail

La représentation collective
La négociation collective
L'association des salariés aux performances de l'entreprise
Les conflits collectifs

Protection sociale

Le droit de la protection sociale
Le contrôle et le contentieux social
Le régime général de la sécurité sociale
La protection contre le chômage
La protection sociale complémentaire
Les autres régimes de protection sociale

7h **RGPD**

Comprendre le RGPD

Les Données à Caractère Personnel et la nécessité de les protéger
Objectif et périmètre du RGPD
Les entreprises et les types de données concernés
Les enjeux et les impacts pour l'entreprise
Les impacts sur le système d'information
Comprendre les nouveaux principes de protection des données

Cadre juridique du RGPD

Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen
Les nouveaux droits pour les personnes concernées
Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
Se mettre en conformité

7h **Classement et archivage**

Les méthodes de classement
Les modes de classement
Comprendre la vie d'un dossier
Durée légale et pratique de conservation

14h **Communication écrite**

14h Rédiger un compte rendu

Se préparer à recevoir l'information

S'informer et se documenter
Mise en condition intellectuelle et matérielle

Prise de note

Noter l'essentiel
S'entraîner à prendre des notes synthétiques

Exploiter la prise de notes

Regrouper et reclasser les idées
Distinguer l'essentiel du superflu

Structurer le compte rendu

Hierarchiser les idées
Distinguer «le pour information» du «pour action»

Rédiger le compte rendu

Appliquer les règles de lisibilité
Mettre en valeur les titres et sous-titres
Connaître les mentions obligatoires
Adopter un style cohérent
Contrôler avant diffusion



Assistant de direction

Programme

14h **Communication**

14h Choisir et rédiger ses outils de communication

Connaître son marché

Segmentation du marché
Notion de cibles, zonage
Choix des cibles

Comportements d'achats

Définir ses objectifs

Lancer un produit ou service
Trouver de nouveaux prospects
Atteindre un nouveau marché

Fidéliser sa clientèle

Développer des partenariats

Choisir les bons outils de communication

Annonces publicitaires

Mailings

Courriers électroniques

Newsletters

Publications réseaux sociaux

Prospection téléphonique

Blogs

Prospectus...

Avantages / Inconvénients

Quoi, pourquoi, pour qui ?

Concevoir le support

L'accroche

Illustration de l'annonce / du plan

Rédaction de l'annonce / du plan

Inclure les astuces promotionnelles, nouveautés...

Techniques pour faciliter les réponses

14h **Accueil téléphonique et face à face**

Adopter un langage dynamique

Développement de l'écoute

Travail de l'intonation de la voix

Améliorer la qualité du contact au téléphone

Organiser la réception d'appels

Connaître et reconnaître les clients de l'entreprise, fiches de saisie

Personnaliser le contact

Développer une attitude de service

14h **Organiser une veille**

Comprendre les enjeux de la veille

Définir les objectifs d'une veille

Mettre en place une méthodologie

Panorama des sources d'informations

Définir et activer son réseau

Utiliser les outils de surveillance

Analyser et interpréter l'information

14h **Droit commercial**

Les grandes règles du droit commercial

Le contrat : l'achat, la vente, les conditions de validité

Les principales notions du droit des contrats et des obligations : obligation de résultat, moyen, de faire...

Qui a le pouvoir de signer quoi ?

Les vices cachés, les clauses limitatives de responsabilité, les clauses résolutoires...

Les conditions générales de vente et d'achat, la loi LME, les documents contractuels

Comment se prémunir en cas de litige

L'organisation judiciaire commerciale

Le droit de la consommation et du consommateur

Les obligations du commercial et du vendeur

La législation protégeant le consommateur

Crédit à la consommation

Offre préalable

Droit et délai de rétractation

Abus de faiblesse

Les clauses abusives

Le refus de vente

Les problèmes spécifiques de la livraison

Responsabilités du fabricant et du distributeur

Les différents recours du consommateur

Le droit de la concurrence et des contrats

Les tendances de la jurisprudence et panorama de la législation

14h **Collecte d'informations**

Information généralités

Connaître les réseaux de communication

Caractériser l'information

Mesurer la qualité de l'information

Recenser les sources d'informations internes

Exploiter les sources d'information externes

Les méthodes de collecte

Les différentes méthodes

Concevoir un questionnaire

Mettre en œuvre une enquête

21h **Organisation et**

coordination des activités

Maîtriser et organiser les activités quotidiennes

Fixation et fractionnement des objectifs

Hierarchisation des priorités

Création d'une liste de tâches

Savoir filtrer, distinguer l'essentiel, l'urgent, l'accessoire

Cas pratique : technique de planification

Mieux travailler avec les autres

La polyvalence, le partage des tâches

Savoir gérer le temps commun et déléguer efficacement

Optimiser l'organisation des réunions, des déplacements et des entretiens

Le travail inter-services et avec l'extérieur

Penser système et développer la synergie avec les autres

Planifier et organiser les activités

Etablir une feuille de route

Communiquer avec efficacité

Respecter les contraintes budgétaires

Etablir le budget

Suivre le budget

Contrôler le budget, les notes de frais...

Gérer les écarts

Etre opérationnel pour résoudre un imprévu

Se mettre en bonne condition pour résoudre un imprévu, un problème

Comment réagir en situation d'urgence

Analyser et tirer des leçons des problèmes rencontrés

7h **Gestion des approvisionnements**

Gestion des stocks de fourniture

Choisir un fournisseur

Négocier les tarifs



Assistant de direction

Programme

21h **Organiser un événement**

Préparer un événement

Identifier et gérer les contraintes matérielles
Déterminer un budget
Choix du lieu et du moment
Choisir ses intervenants
Établir un planning

Réussir sa communication autour de la manifestation

Concevoir le message et le choix du moyen de diffusion
Inscription, suivi des réponses, relances
Choix des supports pour les participants

Les principes de la communication événementielle

Définition
Cibler le public
Choisir un type de manifestation

Vivre l'événement au présent

Signalétique
Coordonnation des intervenants
Accueillir, animer, mettre en valeur
Relations publiques

Évaluer l'événement

Les retombées en terme d'image et en terme commercial
Consolider sa base de données (fichier)

35h **Optimiser le fonctionnement d'une unité**

Organisation du travail

Organisation du travail et approche systémique
Les notions et concepts
Les analyses structurelles et fonctionnelles d'une organisation

Poser un diagnostic

Recueillir les informations
Les outils de diagnostic d'organisation d'une unité : le tableau de répartition des tâches, le tableau des compétences acquises, la fiche de poste
Identifier les dysfonctionnements
Anticiper les besoins de personnel
Établir un diagnostic

Mise en oeuvre des processus

L'analyse participative des processus de l'unité, l'utilisation du logigramme
La démarche de l'optimisation organisationnelle
Les méthodologies de résolution de problèmes organisationnels
La formalisation de l'organisation et des processus
Optimiser le fonctionnement
Prendre des décisions et communiquer sur les actions à mettre en oeuvre

