

obe<sup>a</sup>



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## De la secrétaire à l'assistante - niveau 1

### OBJECTIFS

- Concevoir la fonction de secrétaire comme un " carrefour d'informations et de communication "
- Acquérir les techniques permettant de mener à bien les différents aspects de sa fonction

### PUBLIC

Secrétaires, agents administratifs, assistantes

### PROGRAMME

#### 1- Etre secrétaire/assistante aujourd'hui

- Se positionner dans un service
- Identifier le maillage hiérarchique
- Fonctions organisationnelles et relationnelles
- Les enjeux de la fonction

#### 2- Identifier les objectifs professionnels

- Articuler ses objectifs avec ceux du service
- Les différents aspects de la fonction
- Articuler les fonctions entre elles

#### 3- L'accueil téléphonique

- Les caractéristiques
- Les différentes situations téléphoniques
- Les erreurs à éviter

#### 4- La prise de notes

- Les étapes de la prise de notes
- Les différentes techniques de prise de notes
- Notes linéaires avec plan structuré

#### 5- L'organisation du travail et le classement

- Les méthodes de classement
- Le courrier : organisation
- La gestion d'un agenda
- Les plannings

#### 6- Comment mieux communiquer avec son entourage ?

- Techniques d'écoute et de reformulation
- Saisir le cadre de référence de son interlocuteur
- Adapter son vocabulaire
- Savoir établir une relation positive avec son interlocuteur

### TOUTES LES SESSIONS