

## SOMMAIRE

### *Communication & Assertivité*

- ⊙ *Optimiser son accueil physique et téléphonique*
- ⊙ *Accueillir et renseigner en anglais*
- ⊙ *Les clés d'une communication orale et écrite efficace et respectueuse*
- ⊙ *Développer une communication assertive dans nos relations interpersonnelles*
- ⊙ *Mener efficacement une réunion, avec aisance et conviction*
- ⊙ *Argumenter pour mieux convaincre*

### *Efficacité & Productivité*

- ⊙ *Gérer son temps, ses priorités et son organisation personnelle*
- ⊙ *Mettre en œuvre les écrits et outils d'aide à la décision*
- ⊙ *Rédiger des écrits professionnels percutants*
- ⊙ *Prendre des notes de manière efficace*
- ⊙ *Devenir une assistante efficace et performante*

### *Développement de soi – Accompagnement individuel*

- ⊙ *Préparer sereinement son départ à la retraite*
- ⊙ *Construire efficacement son projet d'évolution de carrière*

### *Recrutement spécialisé*

- ⊙ *Assistent.e de Direction*

### COMMUNICATION & ASSERTIVITÉ

## Optimiser son accueil physique et téléphonique

« Contribuer à la carte de visite auditive et à l'image de marque de l'entreprise »

### Objectifs opérationnels

- ✦ Maîtriser les techniques professionnelles d'accueil physique & téléphonique
- ✦ Valoriser une image qualitative de l'entreprise auprès des interlocuteurs
- ✦ Désamorcer une situation conflictuelle

— Jour 1 —  
↓

- ⊙ Utiliser les bonnes pratiques de l'accueil physique & téléphonique
- ⊙ Adopter une écoute active, questionner et reformuler
- ⊙ Expliquer pour informer

— Jour 2 —  
↓

- ⊙ Choisir un ton et un rythme adapté
- ⊙ Être attentif aux comportements non-verbaux
- ⊙ Désamorcer une situation conflictuelle en restant constructif

### Points de validation

- ✦ Mises en situation
- ✦ Jeux de reformulation
- ✦ Ancrage des acquis
- ✦ Plan d'action personnalisé

*Pour qui : Toute personne assurant une fonction d'accueil physique et téléphonique du public au sein d'une organisation.*

*Durée : 2 jours*

### COMMUNICATION & ASSERTIVITÉ

## Accueillir et renseigner en anglais

« Réussir des conversations simples et efficaces en anglais, et valoriser son interlocuteur »

### Objectifs opérationnels

- ✦ S'exprimer clairement avec un vocabulaire de base
- ✦ Comprendre et se faire comprendre par le questionnement simple
- ✦ Tenir un échange avec un interlocuteur en réponse à une demande ponctuelle

Jour 1

- ⊙ Connaître les principales règles de grammaire et de conjugaison
- ⊙ Employer des expressions usuelles (salutations, politesse...)
- ⊙ Construire des phrases simples

Jour 2

- ⊙ Expliquer, reformuler, questionner
- ⊙ Exprimer des directions géographiques, nombres et dates
- ⊙ Vocabulaire spécifique nécessaire individualisé en fonction des besoins

### Points de validation

- ✦ Mises en situation
- ✦ Jeux de reformulation
- ✦ Ancrage des acquis
- ✦ Plan d'action personnalisé

*Pour qui : Toute personne amenée à converser de manière simple, ponctuelle ou fréquente avec des interlocuteurs anglophones.*

*Durée : 2 jours*

### COMMUNICATION & ASSERTIVITÉ

## *Les clés d'une communication orale & écrite efficace et respectueuse*

*« S'exprimer avec bienveillance dans ses relations professionnelles est une clé de réussite pour soi et pour les autres »*

### Objectifs opérationnels

- + Adapter sa communication en fonction du contexte
- + Communiquer efficacement en captant son auditoire
- + Rédiger des écrits percutants et convaincants

— Jour 1  
↓

- ⊙ Identifier le contexte pour mieux cibler son objectif
- ⊙ Prendre la parole avec aisance
- ⊙ Rester objectif et factuel

— Jour 2  
↓

- ⊙ Adapter son moyen de communication au contexte
- ⊙ Utiliser l'écoute active, le questionnement et la reformulation
- ⊙ Rédiger un écrit impactant et engageant

### Points de validation

- + Mises en situation
- + Jeux de reformulation
- + Ancrage des acquis
- + Plan d'action personnalisé

*Pour qui : Tout individu souhaitant améliorer son expression orale et écrite pour gagner en aisance et en impact.*

*Durée : 2 jours*

### COMMUNICATION & ASSERTIVITÉ

## Développer une communication interpersonnelle assertive

« S'affirmer positivement dans ses relations professionnelles est une clé de réussite pour soi et pour les autres »

### Objectifs opérationnels

- + Comprendre autrui, se comprendre et mieux coopérer
- + Établir des relations objectives et positives au travail
- + Oser s'affirmer en situation professionnelle

— Jour 1 —  
↓

- ⊙ Comprendre le schéma d'une bonne ou mauvaise communication
- ⊙ Développer son écoute pour mieux communiquer
- ⊙ Analyser, maîtriser et utiliser ses émotions pour s'affirmer

— Jour 2 —  
↓

- ⊙ Identifier le contexte de communication et clarifier ses objectifs
- ⊙ Savoir dialoguer avec souplesse et diplomatie
- ⊙ Développer une relation coopérative : dire non pour dire oui

### Points de validation

- + Mises en situation
- + Jeux de reformulation
- + Ancrage des acquis
- + Plan d'action personnalisé

*Pour qui* : Toute personne de l'entreprise souhaitant réussir à s'exprimer et s'affirmer avec bienveillance

*Durée* : 2 jours

### COMMUNICATION & ASSERTIVITÉ

## *Mener efficacement une réunion, avec aisance et conviction*

« En imposer pour ne pas avoir à imposer, voilà en quoi consiste le charisme »

### Objectifs opérationnels

- ✦ Préparer son discours et sa présentation pour une intervention sereine
- ✦ S'exprimer avec sa voix, son regard et ses gestes
- ✦ Être à l'écoute pour capter l'attention de son auditoire

— Jour 1 —  
↓

- ⊙ Identifier le contexte de prise de parole et clarifier ses objectifs
- ⊙ Créer et réussir sa présentation
- ⊙ Écouter et observer son auditoire

— Jour 2 —  
↓

- ⊙ Utiliser et maîtriser sa voix et ses gestes
- ⊙ Apprivoiser le silence
- ⊙ Développer sa pertinence et sa répartie

### Points de validation

- ✦ Mises en situation
- ✦ Jeux de reformulation
- ✦ Ancrage des acquis
- ✦ Plan d'action personnalisé

*Pour qui* : Toute personne de l'entreprise souhaitant acquérir les techniques fondamentales d'expression en public

*Durée* : 2 jours

### COMMUNICATION & ASSERTIVITÉ

## Argumenter pour mieux convaincre

*« Argumenter, c'est trouver les idées justes, susciter l'intérêt et réfuter avec pertinence et ouverture d'esprit »*

### Objectifs opérationnels

- ✦ Construire une argumentation cohérente et objective
- ✦ Promouvoir ses idées en anticipant les objections
- ✦ Défendre un point de vue sans polémique et faire adhérer

— Jour 1 —  
↓

- ⊙ Identifier ses objectifs et le contexte de la situation
- ⊙ Analyser le profil de son interlocuteur
- ⊙ Connaître les techniques d'argumentation

— Jour 2 —  
↓

- ⊙ Bâtir son argumentation en anticipant les objections
- ⊙ Faire adhérer et soutenir les échanges avec bienveillance
- ⊙ Écouter, rebondir et faire d'éventuelles concessions

### Points de validation

- ✦ Mises en situation
- ✦ Jeux de reformulation
- ✦ Ancrage des acquis
- ✦ Plan d'action personnalisé

*Pour qui : Tout collaborateur souhaitant améliorer son pouvoir de persuasion face à différents interlocuteurs*

*Durée : 2 jours*

### EFFICACITÉ & PRODUCTIVITÉ

## Gérer son temps, ses priorités et son organisation personnelle

« La gestion du temps, c'est apprendre à choisir plutôt qu'à subir »

### Objectifs opérationnels

- ✦ Clarifier sa fonction et ses missions
- ✦ S'affirmer pour mieux gérer ses interactions et son temps
- ✦ Gagner en productivité avec les outils et méthodes de planification des tâches

— Jour 1 —  
↓

- ⊙ Identifier sa fonction et ses missions
- ⊙ Analyser son emploi du temps et ses priorités
- ⊙ Planifier ses objectifs avec méthode et outils

— Jour 2 —  
↓

- ⊙ Mobiliser les ressources à disposition
- ⊙ S'affirmer sereinement face aux interruptions
- ⊙ Réussir un « non » constructif

### Points de validation

- ✦ Mises en situation
- ✦ Jeux de reformulation
- ✦ Ancrage des acquis
- ✦ Plan d'action personnalisé

*Pour qui* : Toute personne de l'entreprise souhaitant accomplir ses missions avec efficacité et sérénité

*Durée* : 2 jours



### ÉFFICACITÉ & PRODUCTIVITÉ

## *Mettre en œuvre les outils et écrits d'aide à la décision*

« Un problème n'est jamais une fin, mais un début pour réfléchir, décider et agir »

### Objectifs opérationnels-----

- ✦ Identifier des informations clés, en réponse à une demande spécifique
- ✦ Rédiger avec aisance et efficacité
- ✦ Produire un écrit structuré, percutant et convaincant

— Jour 1 —  
↓

- ⊙ Analyser un besoin, une problématique
- ⊙ Identifier les causes
- ⊙ Définir ses objectifs

— Jour 2 —  
↓

- ⊙ Collecter et hiérarchiser les informations
- ⊙ Construire un argumentaire éclairant
- ⊙ Choisir l'écrit adapté à la situation

### Points de validation -----

- ✦ Mises en situation
- ✦ Jeux de reformulation
- ✦ Ancrage des acquis
- ✦ Plan d'action personnalisé

*Pour qui : Tout collaborateur devant rédiger un écrit efficace, en vue d'aider à la prise de décision*

*Durée : 2 jours*

### ÉFFICACITÉ & PRODUCTIVITÉ

## Rédiger des écrits professionnels percutants

« Un écrit a toujours 2 auteurs, celui qui le rédige et celui qui le lit pour agir »

### Objectifs opérationnels

- ✦ Rédiger des écrits clairs et efficaces, avec un ton juste
- ✦ Écrire en fonction des cibles et du contexte
- ✦ Produire un écrit attractif et faire adhérer

— Jour 1  
↓

- ⊙ Identifier son objectif et sa cible
- ⊙ Appliquer les règles de lisibilité et de cohérence
- ⊙ Bâtir son plan et structurer sa pensée

— Jour 2  
↓

- ⊙ Rendre son écrit dynamique et engageant (les 7C)
- ⊙ Écrire pour informer, faire adhérer
- ⊙ Comment se relire et se corriger

### Points de validation

- ✦ Mises en situation
- ✦ Plan d'action personnalisé
- ✦ Ancrage des acquis

*Pour qui* : Tout collaborateur souhaitant produire des écrits de qualité et efficaces

*Durée* : 2 jours

### ÉFFICACITÉ & PRODUCTIVITÉ

## Prendre des notes de manière efficace

« Collecter les informations vite et bien pour une vision et exploitation optimales »

### Objectifs opérationnels

- ✦ Préparer et organiser efficacement sa prise de notes
- ✦ Identifier, collecter et hiérarchiser les idées essentielles
- ✦ Exploiter et retranscrire ses notes

— Jour 1  
↓

- ⊙ Identifier le contexte et les enjeux de sa prise de notes
- ⊙ Préparer ses supports et sa collecte d'informations
- ⊙ Les méthodes et techniques de la prise de notes

— Jour 2  
↓

- ⊙ Les outils de prise de notes (papier, PC, mind-mapping)
- ⊙ Identifier et collecter efficacement les idées clés
- ⊙ Exploiter, restituer ses notes

### Points de validation

- ✦ Mises en situation
- ✦ Jeux de reformulation (notes/retranscription)
- ✦ Ancrage des acquis
- ✦ Plan d'action personnalisé

*Pour qui* : Toute personne de l'entreprise amenée à prendre des notes pour les exploiter, les retranscrire, les diffuser...

*Durée* : 2 jours

### ÉFFICACITÉ & PRODUCTIVITÉ

## *Devenir une assistante efficace et performante*

*« Une assistante est le visage humain d'une entreprise ; efficace et performante, elle sait apporter une valeur ajoutée et devenir l'une des armes secrètes d'un grand dirigeant »*

### Objectifs opérationnels

- + Dynamiser et élargir sa fonction
- + Accroître la synergie de la collaboration assistante/manager
- + Maîtriser la polyvalence et les exigences propres à la fonction

Jour 1

- ⊙ Dimension du poste : cerner sa fonction et ses missions
- ⊙ Cerner ses compétences et les qualités requises

Jour 2

- ⊙ Créer une communication efficace avec son manager
- ⊙ Utiliser les outils de planification, de gestion du temps et des priorités

Jour 3

- ⊙ Être force de proposition en utilisant les outils d'aide à la décision
- ⊙ Apporter davantage de valeur ajoutée à sa fonction

### Points de validation

- + Mises en situation
- + Plan d'action personnalisé
- + Ancrage des acquis

*Pour qui : Toute assistante ou secrétaire souhaitant dynamiser, faire évoluer sa fonction et accroître son efficacité professionnelle*

*Durée : 3 jours*

### DÉVELOPPEMENT DE SOI & ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

#### *Préparer sereinement son départ à la retraite*

*« Pour chaque fin, il y a toujours un nouveau départ ».*

*L'accompagnement à la retraite est un essentiel au bien-être du senior et à la préservation de ses compétences, pour mieux organiser l'avenir.*

*Agir pour qu'il se sente respecté et considéré vise à optimiser la fin de sa carrière, autant pour lui que pour l'entreprise.*

#### Démarche d'accompagnement

- ✦ Point sur l'entretien de fin de carrière.
- ✦ Point sur la vision de la retraite, son fonctionnement, les interlocuteurs, les démarches.
- ✦ Valorisation du senior comme expert interne, en favorisant son rôle de tuteur.
- ✦ Préparation personnelle et professionnelle au départ à la retraite.
- ✦ Soutien et accompagnement pour une transition de vie sereine.
- ✦ Travail sur l'émergence et la concrétisation d'un projet personnel/professionnel.

*Pour qui : Cet accompagnement est proposé de manière individuelle ou en groupe.*

*Durée : 5 jours – modifiable selon le niveau d'accompagnement souhaité*

### DÉVELOPPEMENT DE SOI & ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

## *Construire efficacement son projet d'évolution de carrière*

*« Pour chaque fin, il y a toujours un nouveau départ »*

*Cette démarche constructive d'accompagnement vise à clarifier et rendre objectif le souhait d'évolution de carrière de toute personne désirant réorienter sa carrière.*

*L'utilisation du modèle québécois ADVP permet à l'individu d'être acteur et informé des changements qu'il vise pour mieux les concrétiser.*

### Démarche d'accompagnement : 4 étapes

- ✦ L'exploration : Collecte des informations. Enrichissement de la connaissance de l'intuition et de la réflexion.
- ✦ La cristallisation : Réalisation d'une synthèse personnelle des informations générées lors de l'exploration. Mise en jeu d'une pensée plus logique et systématique. Elle débouche sur un bilan du réalisable et non réalisable.
- ✦ La spécification : Passage d'une préférence générale et provisoire à une préférence plus précise. Confrontation des idées avec les possibilités matérielles et les opportunités du marché. Comparaisons et choix.
- ✦ La réalisation : Engagement dans l'entreprise d'études, d'une formation, ou la recherche d'un emploi correspondant. Planification et recherche des meilleurs moyens pour matérialiser et concrétiser le projet.

*Cet accompagnement est proposé de manière individuelle, destiné à toute personne désireuse de voir évoluer sa vie professionnelle.*

*Durée : 5 jours*

## RECRUTEMENT SPÉCIALISÉ

### *Assistant.e de Direction*

Restez concentrés sur votre cœur de métier ! *Confidence* vous propose de recruter l'assistant.e de Direction que vous recherchez.

Forte de 15 années d'expérience et d'expertise à avoir occupé et fait vivre cette fonction dans divers secteurs d'activité, en collaborant avec des Directeurs aux profils différents, je vous propose un recrutement vraiment spécialisé et opérationnel.

Formatrice intervenant sur la thématique « *recrutement* » auprès d'Assistants.es de Direction, je continue de me former et de mettre à jour mes connaissances sur ce sujet.

### Process de recrutement

- ✦ Prise de connaissance de votre organisation
- ✦ Audit et identification de vos besoins / profil candidat.e souhaité.e
- ✦ Rédaction de la définition de fonction
- ✦ Construction du profil de poste correspondant
- ✦ Élaboration du parcours d'intégration à mettre en place
- ✦ Entretiens de recrutement (face à face, outils de recrutement, tests...)
- ✦ Débriefing sur les candidats.es rencontrés.es et évalués.es
- ✦ Sélection finale
- ✦ Planification (et réalisation si besoin) de l'intégration