ASSISTANT(E)

Assistant(e) : les 5 clés pour organiser, communiquer et gagner en influence

Après quelques années de pratique l'assistant maîtrise les tâches mais bute sur d'autres obstacles : une charge qui déborde, des interlocuteurs difficiles, des écrits repris par d'autres et une contribution peu visible au moment des points d'évolution. Les automatismes acquis ne suffisent plus pour franchir un palier. Trois jours organisés autour de cinq leviers : organisation et priorités, relation avec les interlocuteurs, écrits professionnels, maîtrise des situations sous pression et valorisation de sa contribution. Chaque levier donne lieu à un diagnostic personnel puis à un engagement concret à mettre en œuvre au retour en poste.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 jours — 21 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 2 190 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Assistants et secrétaires disposant de plusieurs années de pratique et souhaitant franchir un palier dans leur professionnalisme.

PRÉREQUIS
Exercer une fonction d'assistanat et disposer d'une première expérience du poste.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Diagnostiquer ses points d'appui et ses points de progrès sur les cinq leviers
- Réorganiser son poste autour des priorités réelles de son service
- Adapter sa communication aux interlocuteurs exigeants ou pressants
- Produire des écrits professionnels clairs et diffusables sans reprise
- Maintenir sa fiabilité dans les périodes de forte charge
- Rendre visible sa contribution lors des échanges avec sa hiérarchie

03 Programme détaillé

M1 Organisation et priorités

- Premier levier : reprendre la main sur sa charge
- Analyser l'emploi réel de son temps
- Distinguer ce qui est urgent de ce qui est structurant
- Négocier les délais et les arbitrages
- Protéger des plages de travail sans interruption
- Atelier : Analyse d'une semaine de travail réelle puis identification des tâches à réorganiser.

M2 Relation et communication
- Deuxième levier : tenir la relation en toutes circonstances
- Adapter son mode de communication à l'interlocuteur
- Écouter et reformuler une demande imprécise
- Dire non sans rompre la relation
- Traiter une remarque désobligeante
- Mise en situation : Jeu de rôle face à un interlocuteur qui conteste un délai annoncé et hausse le ton.

M3 Écrits professionnels
- Troisième levier : des documents qui passent sans retouche
- Structurer un message selon l'objectif visé
- Aller à l'essentiel sans perdre la précision
- Adapter le ton au destinataire et au contexte
- Relire avec une méthode de vérification
- Atelier : Réécriture d'un courriel apporté par le participant puis relecture croisée en binôme.

M4 Pression et imprévus
- Quatrième levier : rester fiable quand tout arrive ensemble
- Repérer ses propres signaux de surcharge
- Traiter plusieurs demandes urgentes concurrentes
- Récupérer après un incident ou une erreur
- Solliciter de l'aide au bon moment
- Cas pratique : Traitement d'une matinée comportant quatre demandes urgentes venues d'interlocuteurs différents.

M5 Contribution et visibilité
- Cinquième levier : faire reconnaître son apport
- Identifier la valeur produite par son poste
- Rendre compte de son activité avec des éléments factuels
- Préparer un entretien annuel ou une demande d'évolution
- Construire son plan de progrès
- Cas pratique : Préparation d'un entretien où le participant expose sa contribution et une demande d'évolution.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 2 190 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr