



MAROC PERFORMANCE

La Référence pour la Formation et le Conseil



► **ASSISTANAT**

ASSISTANAT

Métiers des Assistantes et Secrétaires	04
Développement Personnel de l'Assistant(e)	09
Efficacité Professionnelle de l'Assistante	10
Communication	11

Métiers des Assistantes et Secrétaires

◆ Cursus Métier	04
◆ Assistantes de Direction	04
◆ Assistantes et Secrétaires	05
◆ Assistant(e)s Spécialisé(e)s	06
◆ Métiers de l'Accueil	08

Développement Personnel de l'Assistant(e)

◆ Confiance et Affirmation de Soi	09
◆ Stress, Équilibre Personnel et Bien Être au Travail	09
◆ Relations Productives et Coopération	10

Efficacité Professionnelle de l'Assistante

◆ Organisation du Temps et de l'Information	10
◆ Techniques de Gestion et Comptabilité	11

Communication

◆ Communication Orale	11
◆ Communication Écrite	12

ASSISTANAT

Cycle Assistante de Direction

Réf. : ASSI01

Durée : 8 jours

Objectifs :

- Maîtriser les compétences fondamentales du poste d'Assistante de Direction
- Renforcer la collaboration avec le dirigeant
- Gérer les rôles de l'Assistante de direction
- Savoir gérer les priorités

Aperçu du Programme :

- 1/ Définir le rôle de l'assistante de direction
- 2/ Gérer les priorités de sa fonction

Cycle Office Manager

Réf. : ASSI02

Durée : 10 jours

Objectifs :

- Maîtriser les compétences et rôles d'Office Manager
- Améliorer ses compétences en gestion, comptabilité et en Ressources Humaines
- S'initier aux achats et à la négociation d'achat

Aperçu du Programme :

- 1/ Renforcer son excellence relationnelle
- 2/ Renforcer ses compétences en comptabilité et gestion

Assistante de Direction

Réf. : ASSI03

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Clarifier les rôles de l'Assistant(e) de Direction Générale
- Organiser des événements importants pour l'entreprise
- Améliorer la cohésion des équipes de secrétaires

Aperçu du Programme :

- 1/ Renforcer la synergie du binôme/ assistante de direction/directeur
- 2/ Renforcer sa valeur ajoutée dans son rôle de relais d'information
- 3/ Maîtriser la dimension relationnelle avec les équipes

Office Manager

Réf. : ASSI04

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Maîtriser les compétences et rôles d'Office Manager
- S'initier à la comptabilité et à l'analyse des résultats

Aperçu du Programme :

- 1/ S'affirmer dans son rôle d'Office manager
- 2/ S'initier à la comptabilité et au fonctionnement RH
- 3/ Manager l'équipe administrative

Approche Pédagogique :

- Quiz
- Études de cas
- Remise d'outils
- Échanges d'expériences

ASSISTANAT

Cycle Assistante

Réf. : ASSI05

Durée : 6 jours

Objectifs :

- Valoriser l'image de l'entreprise tout en respectant sa propre personnalité
- Consolider la qualité de sa communication non-verbale
- Savoir mettre en valeur son capital "image personnelle"
- Donner de soi une image professionnelle

Aperçu du Programme :

- 1/ Optimiser son capital « image personnelle »
- 2/ La culture d'entreprise et son propre style
- 3/ Offrir une image professionnelle

Assistant(e) d'Équipe

Réf. : ASSI06

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Acquérir davantage d'aisance et devenir plus autonome lors de la réception d'appels télépho-niques ou de visiteurs étrangers

Aperçu du Programme :

- 1/ Les cinq premières minutes
- 2/ L'accueil au téléphone
- 3/ Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client
- 4/ Gérer le quotidien
- 5/ Révision ponctuelle des structures grammaticales non maîtrisées

Assistant(e)s : Dynamisez votre Fonction

Réf. : ASSI07

Durée : 4 jours

Objectifs :

- Avoir une vision complète de sa fonction.
- Se donner les moyens de l'exercer efficacement
- Disposer d'une nouvelle dynamique

Aperçu du Programme :

- 1/ Intégrer les enjeux du métier de secrétaire/assistant(e)
- 2/ Maîtriser son temps pour faire face
- 3/ S'organiser efficacement et durablement
- 4/ Communiquer efficacement à l'oral
- 5/ Renforcer ses compétences à l'écrit

Être l'Assistant(e) d'un Manager

Réf. : ASSI08

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Se positionner comme Assistant(e) d'un Manager
- Développer la synergie assistant(e)/directeur
- Définir les axes de développement

Aperçu du Programme :

- 1/ Donner à sa fonction la dimension attendue
- 2/ Instaurer une relation de confiance avec son entourage
- 3/ Accroître la synergie assistant/manager



ASSISTANAT

Assistantes RH : Contribuer Efficacement au Recrutement

Réf. : ASSI11

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Comprendre les enjeux du recrutement.
- Acquérir des bonnes méthodes pour un recrutement efficace
- Adopter les réflexes comportementaux adaptés
- Connaître le cadre juridique de l'embauche

Aperçu du Programme :

- 1/ Bien comprendre les enjeux du recrutement
- 2/ Participer à la recherche de candidats
- 3/ Aider au tri des candidatures et prendre des rendez-vous
- 4/ Accueillir le candidat lors des rendez-vous
- 5/ Assurer le suivi des candidatures

Assistant(e) Juridique

Réf. : ASSI12

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Connaître l'environnement juridique des entreprises.
- Assurer le secrétariat juridique des sociétés
- Organiser les réunions, rédiger les PV d'AG, de conseil d'administration ou de surveillance
- Assurer le suivi des contrats
- Préparer et suivre les dossiers contentieux

Aperçu du Programme :

- 1/ Assurer les formalités/ création et modifications de statuts
- 2/ Assurer le fonctionnement juridique des sociétés
- 3/ Pratiquer le secrétariat juridique
- 4/ Appréhender le rôle des organes de direction
- 5/ Préparer les réunions de conseil d'administration et de surveillance
- 6/ Organiser le planning des assemblées générales

Assistant Marketing

Réf. : ASSI14

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Acquérir une vision globale et opérationnelle du marketing
- Positionner son rôle d'assistant(e) marketing dans le service marketing
- Contribuer concrètement aux résultats marketing

Aperçu du Programme :

- 1/ Connaître la démarche marketing
- 2/ Participer à la veille Marketing
- 3/ Contribuer à la mise en œuvre du plan marketing
- 4/ Réaliser des actions de marketing opérationnel
- 5/ Renforcer les relations avec la force de vent

Assistant(e) de Communication

Réf. : ASSI15

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Mesurer les enjeux de la communication d'entreprise
- Identifier les différents métiers de la communication.
- Se repérer dans le panorama des outils de la communication

Aperçu du Programme :

- 1/ Repérer les spécificités du rôle de l'assistant(e) au sein du service de communication
- 2/ Préparer l'analyse et le diagnostic de communication
- 3/ Participer à la mise en œuvre et au pilotage des projets de communication

Approche Pédagogique :

- Quiz
- Études de cas
- Remise d'outils
- Échanges d'expériences

ASSISTANAT

Assistante de Direction Commerciale

Réf. : ASSI16

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Optimiser sa valeur ajoutée auprès du manager commercial
- Participer à l'intégration des nouveaux commerciaux
- Comprendre les outils du pilotage commercial
- Maîtriser les outils d'organisation de l'équipe
- Organiser la relation client

Aperçu du Programme :

- 1/ Définir les contributions de l'assistant(e) du service commercial
- 2/ Exercer pleinement son rôle d'interface communicante
- 3/ Renforcer la relation client
- 4/ Contribuer à la conquête des clients

Assistant(e) Qualité

Réf. : ASSI17

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Comprendre les enjeux et les principes d'une démarche Qualité
- Utiliser les principaux outils pour participer activement à la mise en œuvre du système qualité
- Identifier les points clés de la norme ISO 9001 V2015

Aperçu du Programme :

- 1/ Se repérer dans le vocabulaire qualité
- 2/ Participer à la gestion et à l'évolution du système de documentation Qualité
- 3/ Assister le responsable Qualité dans le déploiement
- 4/ Promouvoir efficacement la démarche Qualité

Assistant Chef de Projet

Réf. : ASSI18

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Maîtriser les techniques nécessaires pour comprendre les contraintes de gestion de l'entreprise
- Comprendre les besoins du chef de projet.
- Maîtriser l'environnement et les spécificités de l'organisation en mode projet

Aperçu du Programme :

- 1/ Maîtriser les aspects fondamentaux d'un projet
- 2/ Préparer le projet
- 3/ Aider au pilotage du projet
- 4/ Communiquer et maîtriser l'information projet
- 5/ Clore le projet et faciliter la capitalisation
- 6/ Bâtir son plan d'actions personnel

Assistant(e) de Communication Interne et Externe

Réf. : ASSI19

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Comprendre et maîtriser les enjeux de la communication interne
- Assister avec efficacité la direction de la communication
- Participer à l'élaboration des actions

Aperçu du Programme :

- 1/ Situer les enjeux de la communication
- 2/ Participer à la conduite de la politique de communication
- 3/ Participer à la stratégie de communication interne
- 4/ Maîtriser les grands outils de communication externe
- 5/ Assurer le suivi des actions de communication



ASSISTANAT

Assistant(e) Direction Administrative et Financière

Réf. : ASSI20

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Découvrir l'environnement comptable et financier de l'entreprise
- Identifier les principaux documents financiers, leur finalité et les interactions
- Utiliser les outils de gestion et de pilotage d'une direction financière

Aperçu du Programme :

- 1/ Situer la place de la direction financière dans l'entreprise
- 2/ Maîtriser les outils de la gestion financière

Assistant(e) des Services Généraux

Réf. : ASSI21

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Développer son autonomie pour accroître ses responsabilités
- Optimiser ses relations avec ses prestataires et fournisseurs
- Répondre aux exigences de ses clients internes

Aperçu du Programme :

- 1/ Situer la fonction des Services Généraux (SG) dans l'entreprise.
- 2/ Être pro-actif(ve) face aux prestations gérées par son service.
- 3/ Contribuer à l'efficacité du service.
- 4/ Pratiquer l'écoute efficace de ses interlocuteurs

8

Assistant(e) du Service Export

Réf. : ASSI22

Durée : 4 jours

Objectifs :

- Acquérir de l'autonomie pour gérer et suivre efficacement un portefeuille clients à l'export
- Optimiser la gestion des affaires en conciliant excellence de qualité administrative et maîtrise des coûts
- Prévenir les impayés et réduire les coûts des litiges internationaux
- Devenir le relais efficace du responsable de zone ou du responsable Export
- Acquérir et maîtriser les derniers outils de gestion des opérations de commerce international

Aperçu du Programme :

- 1/ Optimiser le suivi commercial des clients et des intermédiaires à l'international
- 2/ Gérer efficacement les commandes

Hôtesse-Standardiste

Réf. : ASSI23

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Accueillir avec professionnalisme
- Valoriser activement l'image de son entreprise
- Être plus à l'aise face aux situations délicates
- Optimiser l'organisation de son poste de travail

Aperçu du Programme :

- 1/ Identifier les enjeux de l'accueil : Côté entreprise, côté clients
- 2/ Soigner l'image offerte au visiteur.
- 3/ Accueillir au téléphone en vraie professionnelle
- 4/ Savoir gérer les situations délicates de l'accueil

Approche Pédagogique :

- Quiz
- Études de cas
- Remise d'outils
- Échanges d'expériences

ASSISTANAT

Traiter les Situations Difficiles de l'Accueil

Réf. : ASSI24

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations
- Gérer son stress

Aperçu du Programme :

- 1/ Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil
- 2/ Agir en professionnel
- 3/ Se préparer et s'entraîner à gérer des situations délicates

Assistants : Les 5 Clés de l'Excellence Professionnelle

Réf. : ASSI27

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Orienter résolument ses actions sur le résultat et le service aux clients internes ou externes
- Agir en pionnier lors des changements
- Soutenir les décisions du manager
- Repousser les limites de son poste
- Apporter des idées nouvelles

Aperçu du Programme :

- 1/ Association : Devenez un véritable partenaire !
- 2/ Adaptation : Faites preuve de flexibilité !
- 3/ Attitude : Renforcez votre impact !
- 4/ Anticipation : Soyez proactive !
- 5/ Aptitude : Osez Être Originale !

Savoir Gérer son Stress

Réf. : ASSI28

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Savoir gérer efficacement son stress
- Appliquer des méthodes spécifiques pour faire face aux pressions professionnelles
- Appliquer sa propre stratégie de gestion du stress
- Mieux gérer ses émotions en situations de stress
- Récupérer rapidement

Aperçu du Programme :

- 1/ Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress
- 2/ Apprendre à se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement
- 3/ Sortir de la passivité et agir positivement
- 4/ Renforcer la confiance en soi

Rester Maître de ses Émotions

Réf. : ASSI29

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Tirer parti de ses émotions pour être plus efficace
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle
- Développer sa confiance en soi pour agir

Aperçu du Programme :

- 1/ Développer sa conscience émotionnelle
- 2/ Faire de ses émotions un levier de son efficacité
- 3/ Développer son «intelligence émotionnelle »
- 4/ Apprendre à canaliser les émotions des autres

ASSISTANAT

Assistante : les Outils Essentiels du Développement Personnel pour Optimiser vos Relations

Réf. : ASSI30

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Renforcer son aisance et son impact dans ses relations professionnelles quotidiennes
- Renforcer sa capacité d'écoute et d'influence
- S'adapter au style de personnalité de son interlocuteur
- Anticiper les situations de tension et faire face aux conflits

Aperçu du Programme :

- 1/ Renforcer sa capacité d'écoute et d'influence
- 2/ S'adapter au style de personnalité de son interlocuteur
- 3/ Être à l'aise en situation difficiles d'embauche

Les Clés du Management de Proximité

Réf. : ASSI31

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Maîtriser totalement son rôle d'encadrant
- Maîtriser les fondamentaux de l'efficacité du management
- Développer la synergie au sein de l'équipe
- Renforcer la motivation des personnes
- Organiser le travail de l'équipe

Aperçu du Programme :

- 1/ Donner la direction
- 2/ Motiver et susciter l'implication
- 3/ Piloter l'activité
- 4/ Développer l'autonomie de l'équipe

Approfondir la Connaissance de Soi-Même et des Autres pour Mieux Travailler Ensemble

Réf. : ASSI34

Durée : 5 jours

Objectifs :

- S'affirmer pleinement et sereinement dans ses relations
- Favoriser la confiance dans ses échanges
- S'adapter efficacement à ses interlocuteurs
- Renforcer les relations de coopération
- Faire ses choix et décider plus aisément
- Débloquent les sources de mécontentement et d'inefficacité au travail

Aperçu du Programme :

- 1/ Développer la connaissance de soi-même et des autres
- 2/ Développer des relations de travail confiantes
- 3/ Augmenter sa détermination personnelle

Spécial Assistantes : Gagner du temps, s'Organiser et Gérer les Priorités

Réf. : ASSI35

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Améliorer son organisation
- Privilégier les tâches essentielles de sa fonction
- Gérer les priorités et les imprévus
- S'affirmer pour mieux s'organiser
- Gagner en sérénité et en performance pour mieux gérer son stress

Aperçu du Programme :

- 1/ Faire le diagnostic de sa gestion du temps : L'assistant(e) super-lucide
- 2/ Gérer ses priorités : l'assistant(e) super-efficace
- 3/ Appliquer les méthodes et outils de la gestion du temps : L'assistant(e) super-organisé(e)

Approche Pédagogique :

- Quiz
- Études de cas
- Remise d'outils
- Échanges d'expériences

ASSISTANAT

Organiser et Faire Vivre le Classement Collectif

Réf. : ASSI36

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Mettre en place un classement efficace, accessible, fiable et évolutif
- Utiliser les fonctionnalités d'Excel pour faciliter les recherches
- Organiser les archives

Aperçu du Programme :

- 1/ Analyser l'information à traiter et choisir une méthode de classement
- 2/ Faciliter l'accès de tous à l'information
- 3/ Savoir quoi jeter, quoi archiver
- 4/ Optimiser le suivi du classement avec les logiciels bureautiques

Gérer des Tableaux de bord et Suivre le Budget

Réf. : ASSI37

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Acquérir le savoir-faire et la rigueur nécessaires à la tenue du tableau de bord et du budget d'un département
- Concevoir un tableau de bord avec les indicateurs clés
- Établir un budget en maîtrisant les principaux postes
- Organiser les données sous Excel pour fiabiliser la mise à jour des indicateurs et du budget

Aperçu du Programme :

- 1/ Savoir ce qu'on veut : Préparer le tableau de bord et suivre le budget
- 2/ Trouver ce qu'on cherche : Gagner en efficacité grâce à l'utilisation des fonctions avancées d'Excel.

11

Pratique de la Comptabilité

Réf. : ASSI38

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Découvrir le compte de résultat, le bilan et l'organisation comptable
- Utiliser le plan comptable général, déterminer l'imputation comptable
- Comptabiliser les opérations courantes
- Effectuer des contrôles comptables de base

Aperçu du Programme :

- 1/ Interpréter le bilan : le patrimoine
- 2/ Traduire l'activité de l'entreprise par le compte de résultat
- 3/ Utiliser le plan comptable
- 4/ Comptabiliser les écritures

La Process Communication (PCM), Spécial Assistante

Réf. : ASSI39

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Mieux se comprendre, mieux comprendre l'autre et développer une communication efficace
- Répondre de façon adaptée au comportement de ses interlocuteurs
- Anticiper et contribuer à prévenir les situations conflictuelles dans l'équipe
- Adapter ses comportements pour améliorer sa communication avec le manager et l'équipe

Aperçu du Programme :

- 1/ S'approprier les outils de la Process Com®
- 2/ Mieux se connaître en tant qu'assistante
- 3/ S'adapter à ses différents interlocuteurs
- 4/ Anticiper et traiter les situations conflictuelles



ASSISTANAT

S'Exprimer avec Aisance

Réf. : ASSI40

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Renforcer son aisance à l'oral dans les différentes situations professionnelles
- Adapter sa communication à l'environnement
- Établir un dialogue efficace
- Prendre la parole en réunion avec aisance

Aperçu du Programme :

- 1/ Mieux se connaître pour développer son impact
- 2/ Écouter son interlocuteur pour s'adapter
- 3/ Utiliser sa personnalité avec naturel
- 4/ Préparer son intervention
- 5/ Exposer ou informer avec assurance

Argumenter, Convaincre, Gérer les Situations Conflictuelles

Réf. : ASSI42

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Développer sa flexibilité, sa capacité d'adaptation
- Argumenter, convaincre, négocier
- Contribuer à désamorcer les situations de conflits

Aperçu du Programme :

- 1/ Mieux connaître son style Situer son rôle : Interface, relais, facilitateur
- 2/ Utiliser des leviers efficaces pour développer et /ou renforcer les relations
- 3/ Trouver les mots justes et les attitudes adaptées.
- 4/ Argumenter, convaincre, négocier
- 5/ Désamorcer les situations difficiles
- 6/ Gérer une situation difficile
- 7/ S'entraîner pour développer ses talents de négociateur

12

Mieux Communiquer par Téléphone

Réf. : ASSI43

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Acquérir les meilleures techniques et pratiques au Téléphone
- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone
- Développer son aisance
- Maîtriser les bons réflexes au téléphone
- Savoir gérer des situations difficiles

Aperçu du Programme :

- 1/ Les incontournables de la communication au téléphone
- 2/ Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication
- 3/ Traiter l'appel avec tact et pertinence

Rédiger Vite et Bien

Réf. : ASSI44

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Organiser ses idées
- Trouver les mots justes
- Gagner en aisance et en fluidité dans la rédaction
- Maîtriser son style
- Soigner la mise en forme

Aperçu du Programme :

- 1/ Gagner du temps dans la rédaction
- 2/ Structurer son texte
- 3/ Améliorer sa rédaction
- 4/ Soigner la forme
- 5/ Atelier sur les documents ou la situation des participants

Approche Pédagogique :

- Quiz
- Études de cas
- Remise d'outils
- Échanges d'expériences

ASSISTANAT

Rédiger des E-Mails Efficaces

Réf. : ASSI45

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Gagner du temps et de l'efficacité dans la rédaction des e-mails
- Obtenir un retour rapide à vos messages
- Gagner en synthèse

Aperçu du Programme :

- 1/ Gagner du temps en étant méthodique
- 2/ Structurer l'e-mail
- 3/ Formuler un objet efficace
- 4/ Rédiger des messages qui accrochent
- 5/ Faire preuve de "cyber-courtoisie"
- 6/ Soigner la mise en forme

Prise de Notes et Rédaction de Comptes Rendus Efficaces

Réf. : ASSI46

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Prendre confiance en soi dans la prise de notes
- Acquérir des méthodes de prise de notes éprouvées
- Structurer rapidement les idées développées
- S'entraîner à la prise de notes directement sur ordinateur
- Rédiger rapidement un compte rendu efficace
- Gagner du temps avec Word

Aperçu du Programme :

- 1/ Préparer sa prise de notes
- 2/ Maîtriser la prise de notes
- 3/ Prendre des notes directement sur ordinateur
- 4/ Structurer le plan du compte rendu
- 5/ Rédiger et présenter un compte rendu
- 6/ Atelier d'entraînement

13

Dynamisez votre Mémoire

Réf. : ASSI47

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Choisir les stratégies de mémorisation les plus efficaces pour trouver rapidement les informations utiles
- Découvrir les clés de la communication sociale afin d'accroître son aptitude à donner une image de soi positive

Aperçu du Programme :

- 1/ Agir sur sa mémoire
- 2/ Évaluer sa mémoire et déterminer son mode de mémorisation
- 3/ Utiliser tout son cerveau
- 4/ Diminuer les oublis
- 5/ Retenir plus par la lecture et la prise de notes



MAROC PERFORMANCE

La Référence pour la Formation et le Conseil

