

Assistants : relations internes dynamiques et positives

Lien :
https://maroc-performance.com/formation/assistants-relations-internes-dynamiques-et-positives

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA48

CATÉGORIE
Efficacité Professionnelle et Gestion du Quotidien

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Clarifier son périmètre de responsabilité et ses missions
- Comprendre les mécanismes qui peuvent nuire à une communication saine et efficace
- Développer son ouverture émotionnelle
- Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

POUR QUI ?

- Assistant(e)s et secrétaires



Programme détaillé

1 / Définir le périmètre du métier d’assistant(e)

- Identifier le rôle et le statut de sa fonction
- Connaître les valeurs et la culture d'entreprise
- Clarifier les enjeux du rapport d'assistant(e) vis-à-vis du management
- Définir et maintenir les paramètres d'une bonne collaboration
- Les attitudes réactives et proactives

2 / Comprendre les principes de base de la communication

- Connaitre le schéma et les règles de base de la communication
- Mieux se connaître
- L'intelligence émotionnelle

3 / Développer des relations interpersonnelles productives

- Développer son empathie, être à l'écoute de son interlocuteur
- Repérer l'état relationnel de l'interlocuteur
- S'adapter au système de perception des autres
- Prendre l'habitude de verbaliser sa satisfaction
- Élaborer un contrat de relation gagnant-gagnant : les positions de vie

4 / Repérer et désamorcer un comportement assertif

- Gérer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation avec l'affirmation de soi
- Distinguer faits, opinions, sentiments

Maroc Performance

- Savoir formuler une critique constructive
- Savoir faire une demande délicate
- Savoir gérer les demandes abusives
- Bien préparer un refus avec la méthode DESC
- Désamorcer les situations conflictuelles

5 / Savoir gérer concrètement des situations délicates

- Les différents types de conflits
- Les différentes catégories de personnalités difficiles
- Faire face aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs
- Prendre de la distance
- Faire valoir ses droits et les faire respecter
- Apprendre à se détendre émotionnellement
- Ecouter les émotions de ses interlocuteurs avec empathie

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

15 au 16 Déc. 2026	Distanciel
18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance