

Catalogue de : Assistant

Sommaire

- 1 - Assurer la qualité d'un centre de relation client
- 2 - Assistant(e) RH : les bases pour réussir dans la fonction
- 3 - Assistant(e)s du service import export
- 4 - L'assistant(e) juridique
- 5 - Assistant(e) de gestion
- 6 - Assistant(e) Commerciale et ADV : développez la satisfaction de vos clients
- 7 - Assistant(e) de direction commerciale
- 8 - Assistant(e) de plusieurs managers : travailler en synergie pour gagner en efficacité
- 9 - Assistant(e) d'équipe : être acteur de la performance de l'équipe
- 10 - Assistant(e) : les 3 missions clés du métier
- 11 - Assistant(e)/Manager : un binôme performant
- 12 - Assistant(e)s, gérer et partager l'information avec des outils digitaux
- 13 - Certification avec tutorat du cycle Assistante de Direction
- 14 - Cycle Assistant(e) de direction
- 15 - Hôtesse-standardiste, un métier de communication en première ligne
- 16 - Spécial Assistant(e)s : Gagner du temps, s'organiser et gérer les priorités
- 17 - Spécial Assistant(e)s : Les 5 clés de l'excellence professionnelle
- 18 - Spécial Assistant(e)s : Mieux communiquer par téléphone
- 19 - Spécial Assistant(e)s : Prise de notes et rédaction de comptes rendus efficaces
- 20 - Spécial Assistant(e)s : Renforcer son aisance à l'oral
- 21 - Spécial Assistant(e)s : tableau de bord et suivi budgétaire
- 22 - Assistant(e) et secrétaire, les bonnes pratiques du métier
- 23 - Senior en entreprise : valoriser et transmettre son expérience
- 24 - Assistant(e) commercial(e) et ADV, le métier assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients Full learning
- 25 - "Secrétaire et assistant(e), les fondamentaux"
- 26 - Assistant(e) de gestion, le métier collecter et analyser les données comptables et financières
- 27 - Assistant(e) commercial(e) et ADV, le métier assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients
- 28 - Assistant(e) : mieux communiquer par téléphone
- 29 - FORMATION EN TECHNIQUES D'ARCHIVAGE

1 - Assurer la qualité d'un centre de relation client

Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux et principes de la démarche qualité au sein d'un centre de relation clients
- Identifier les outils les plus adaptés pour mettre en place un système de management qualité pertinent

Pour qui ?

- Responsable de centres d'appels
- Responsable de centre de relations client CRC
- Responsable qualité d'entreprises de services

Programme

- Les enjeux de la qualité dans un centre de relation client
- Assurer la qualité de service d'un centre d'appels
- Les référentiels existants
- Engager le progrès continu

2 - Assistant(e) RH : les bases pour réussir dans la fonction

Les objectifs de la formation

- Assister le DRH ou RRH dans les relations avec les interlocuteurs internes et externes ;
- Renseigner les salariés
- Participer à l'expérience collaborateur
-

Pour qui ?

- Collaborateur(trice) immédiat(e) de DRH ou RRH
- Assistant(e) du RRH ou DRH
- Assistant(e) de direction en charge des RH dans une PME, débutant(e) dans sa fonction

Programme

- Avant le présentiel
- Situer l'environnement humain et juridique de la fonction RH
- Gérer l'entrée et le(s) contrat(s) du salarié dans l'entreprise
- Assister le DRH dans les relations avec les interlocuteurs internes et externes
- Renseigner les salariés en matière de gestion administrative au quotidien
- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

3 - Assistant(e)s du service import export

Les objectifs de la formation

- 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

Pour qui ?

- Assistant(e) commerciale, assistant(e) Import-Export, assistant(e) gestion clientèle Export, technico-commercial sédentaire, secrétaire Export qui contribue au développement international de l'entreprise

Programme

- Élaborer l'offre commerciale, établir les cotations
- Suivre efficacement l'activité des clients à l'international
- Contribuer à l'action commerciale à l'étranger
- Mettre en place un dossier Import/Export
- Optimiser les procédures douanières
- Gérer le transport international : maîtrise des coûts et de la sécurité
- Maîtriser les techniques de paiement et les garanties internationales

4 - L'assistant(e) juridique

Les objectifs de la formation

- Savoir lire les statuts de l'entreprise.
- Maîtriser le processus de création d'entreprise
- Organiser les réunions d'AG, conseil d'administration (CA), de surveillance (CS).
- Rédiger les PV d'AG, de CA et CS.

Pour qui ?

- Assistant(e) juridique, assistant(e) de direction
- Collaborateur intervenant dans le secrétariat juridique

Programme

- Création, modification de statuts
- Fonctionnement des sociétés
- Secrétariat juridique
- Appréhender le rôle des organes de direction
- Préparer les réunions de CA et conseil de surveillance
- Organiser le planning des assemblées générales
- Rédiger les PV d'AG, CA, CS
- Commissaires aux comptes

5 - Assistant(e) de gestion

Les objectifs de la formation

- Comprendre les données de gestion de l'entreprise
-
- Interpréter et utiliser le vocabulaire propre au contrôle de gestion
-
- Contribuer à l'élaboration du budget et au suivi des indicateurs clés
-
- Assister les services financiers et de contrôle de gestion
-

Pour qui ?

- Assistant(e) de gestion, collaborateur immédiat des contrôleurs de gestion et des responsables de comptabilité analytique
- Correspondant de gestion des services opérationnels
- Assistant(e) de dirigeants, des directeurs financiers et des responsables opérationnels ayant à établir ou interpréter les documents de gestion

Programme

- Lire un bilan et un compte de résultat
- Comprendre le calcul des coûts et des marges
- Participer à l'élaboration du budget et au suivi des activités
- Préparer le tableau de bord de son unité

6 - Assistant(e) Commerciale et ADV : développez la satisfaction de vos clients

Les objectifs de la formation

- Optimiser son temps à l'interface des différents services
-
- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente
-
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu
-
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV
-

Pour qui ?

- Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et Clients
- Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente
- Pour l'assistant(e) de départements commerciaux souhaitant renforcer son efficacité auprès d'un responsable commercial et de son équipe, se reporter à la formation 'Assistante de direction commerciale' (réf 4588)

Programme

- Communiquer pour mieux satisfaire
- Optimiser son temps au service du client
- Conseiller les clients et vendre par téléphone
- Optimiser sa communication écrite avec les clients

7 - Assistant(e) de direction commerciale

Les objectifs de la formation

- Apporter toute sa valeur ajoutée à l'action commerciale
- Développer l'état d'esprit orienté client au quotidien, en interne et en externe
- Contribuer à la conquête de nouveaux clients
- Contribuer activement au pilotage et à l'animation de l'équipe commerciale

Pour qui ?

- Tout assistant ou assistante de service ou département commercial souhaitant renforcer son efficacité au sein de son équipe
- Assistante de direction commerciale, assistant du directeur commercial

Programme

- Exercer pleinement son rôle d'interface communicante
- Renforcer la relation client
- Apporter sa valeur ajoutée à l'animation de l'équipe
- Aider au pilotage de la performance commerciale
- Activité à distance

8 - Assistant(e) de plusieurs managers : travailler en synergie pour gagner en efficacité

Les objectifs de la formation

- Développer 3 talents pour accroître sa valeur ajoutée d'assistant(e) de plusieurs managers : l'organisation ; la proactivité ; la diplomatie.
- Mettre en place des méthodes de travail efficaces pour traiter les priorités.
- Faciliter le traitement de l'information.
- Faciliter la prise de décision et la mise en œuvre des plans d'action.
- Contribuer au développement de la synergie.

Pour qui ?

- Assistant(e), secrétaire travaillant avec deux ou trois managers ou directeurs de services différents

Programme

- Découvrir les fondamentaux du management de projet
- Gérer l'information pour faciliter le travail des managers Traiter rapidement un volume très important d'e-mails.
- Contribuer au développement de la synergie inter-services S'affirmer pour proposer un arbitrage concerté.

9 - Assistant(e) d'équipe : être acteur de la performance de l'équipe

Les objectifs de la formation

- S'adapter aux attentes et besoins d'une équipe tout en gérant les priorités
- Faciliter le travail de chacun et le travail collectif
- Développer des réflexes constructifs et son sens de la diplomatie
- Favoriser le développement de la synergie d'équipe.

Pour qui ?

- Assistant(e) d'équipe et secrétaire

Programme

- Gérer les priorités face à la multiplicité des demandes
- Contribuer à la bonne organisation de l'équipe
- Travailler en équipe
- Contribuer à la synergie d'équipe
- Activités à distance

10 - Assistant(e) : les 3 missions clés du métier

Les objectifs de la formation

- Gérer les priorités et tenir les délais pour garantir la qualité de service.
- Faciliter le travail du manager et de l'équipe pour accroître l'efficacité de chacun.
- Promouvoir l'image de l'entreprise et du service en toute circonstance

Pour qui ?

- Secrétaire ou assistant(e)

Programme

- Gérer les priorités et tenir les délais Identifier sa valeur ajoutée d'assistant(e) dans l'efficacité du service.
- Faciliter le travail du manager et de l'équipe
- Promouvoir l'image de l'entreprise et du service Être l'ambassadeur de l'entreprise ou du service à chaque contact avec les autres équipes ou l'extérieur.

11 - Assistant(e)/Manager : un binôme performant

Les objectifs de la formation

- Développer la complémentarité du binôme Assistant(e) / Manager.
- Adopter au quotidien un fonctionnement efficace basé sur la confiance réciproque et la complicité dans l'action.
- Contribuer au déploiement de l'influence du manager en soutenant son activité stratégique.

Pour qui ?

- Assistant(e) de direction
- Office Manager et assistant(e) souhaitant optimiser la collaboration avec leur manager

Programme

- Instaurer un mode de collaboration à forte valeur ajoutée
- Construire et développer une confiance mutuelle pour décupler l'efficacité du binôme
- Être force de proposition pour faciliter les prises de décisions du manager Analyser une situation et poser un diagnostic objectif.

12 - Assistant(e)s, gérer et partager l'information avec des outils digitaux

Les objectifs de la formation

- Organiser et hiérarchiser l'information en prenant en compte l'ensemble des flux et la diversité des supports de communication
- Tirer parti des outils digitaux pour renforcer son efficacité et celle de l'équipe
- Jouer son rôle d'accompagnement et impliquer l'équipe dans le choix des solutions

Pour qui ?

- Assistant(e), Secrétaire, Assistant(e) de direction, Office Manager

Programme

- En amont du présentiel
- Mettre en place une organisation fiable, efficace et évolutive
- Tirer parti des outils digitaux pour faciliter la collaboration et l'échange
- Jouer son rôle d'accompagnement et impliquer l'équipe
- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

13 - Certification avec tutorat du cycle Assistante de Direction

Les objectifs de la formation

- Ce dispositif permet à chaque candidat de : Mener à bien son projet professionnel en entreprise
- Valider ses acquis de formation et leur mise en œuvre
- Accélérer son apprentissage par un projet et assurer sa réussite grâce aux deux présentations en format vidéo et aux trois rendez-vous de suivi individuel
- Prendre le recul nécessaire à la maîtrise de sa fonction en formalisant et présentant le résultat de son travail devant un jury d'experts

Pour qui ?

Programme

- Phase amont
- Phase d'apprentissage avec tutorat
- Phase aval

14 - Cycle Assistant(e) de direction

Les objectifs de la formation

- Renforcer sa maîtrise dans les compétences fondamentales du poste d'assistant(e) de direction.
- Optimiser la collaboration avec le dirigeant.
- Positionner le rôle de l'assistant(e) de direction.
- Gérer les priorités.
- Traiter efficacement l'information écrite et orale.
- Renforcer son excellence relationnelle.

Pour qui ?

- Assistant(e) de direction collaborant avec un dirigeant, un cadre dirigeant ou un directeur
- Assistant(e) de direction collaborant avec un ou plusieurs directeurs
- Assistant(e) souhaitant préparer une prise de poste d'assistant(e) de direction
- Toute personne contribuant au support à l'action managériale (coordinateur, facilitateur) souhaitant prendre le poste d'assistante de direction

Programme

- Jouer pleinement son rôle d'assistant(e) de direction (2 jours)
- Gérer les priorités de sa fonction (2 jours)
- Renforcer son agilité pour vivre et accompagner le changement (2 jours)
- Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations à l'écrit ou à l'oral (2 jours)
- Renforcer son agilité pour vivre et accompagner le changement (2 jours)

15 - Hôtesse-standardiste, un métier de communication en première ligne

Les objectifs de la formation

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu
-
- 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
-

Pour qui ?

- Toute personne assurant la double fonction d'hôtesse et de standardiste ou future hôtesse-standardiste

Programme

- Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients
- Soigner l'image offerte au visiteur Réussir la première impression.
- Accueillir au téléphone en vraie professionnelle
- Savoir gérer les situations délicates de l'accueil Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.

16 - Spécial Assistant(e)s : Gagner du temps, s'organiser et gérer les priorités

Les objectifs de la formation

- Optimiser son organisation.
- Privilégier les tâches essentielles de sa fonction.
- Gérer les priorités et les imprévus.
- Tirer le meilleur parti des outils.
- S'affirmer pour mieux s'organiser.

Pour qui ?

- Secrétaire, assistant(e)
- Assistant(e) de direction
- Office manager
- Toute personne contribuant au support à l'action managériale : coordinateur, facilitateur

Programme

- Faire le diagnostic de sa gestion du temps : l'assistant(e) super-lucide
- Gérer ses priorités : l'assistant(e) super-efficace
- Appliquer les méthodes et outils de la gestion du temps : l'assistant(e) super-organisé(e)
- Gérer son temps en relation avec le manager et l'équipe : l'assistant(e) super-affirmé(e)

17 - Spécial Assistant(e)s : Les 5 clés de l'excellence professionnelle

Les objectifs de la formation

- 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.

Pour qui ?

- Assistant(e) de direction
- Office manager
- Assistant(e) confirmé(e) ou à haut potentiel
- Toute personne contribuant au support à l'action managériale : coordinateur, facilitateur

Programme

- Visez l'excellence professionnelle
- Association : devenez un véritable partenaire !
- Adaptation : faites preuve de flexibilité !
- Attitude : renforcez votre impact !
- Anticipation : soyez proactive !
- Aptitude : osez être originale !

18 - Spécial Assistant(e)s : Mieux communiquer par téléphone

Les objectifs de la formation

- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone ou en visio.
- Maîtriser les bons réflexes.
- Se sortir habilement des situations difficiles.

Pour qui ?

- Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact par téléphone ou en visio avec le reste de l'organisation ou l'extérieur

Programme

- Les incontournables de la communication au téléphone
- Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication
- Traiter l'appel avec tact et pertinence
- Être à l'aise dans les situations délicates Mettre en confiance. Désamorcer les tensions.

19 - Spécial Assistant(e)s : Prise de notes et rédaction de comptes rendus efficaces

Les objectifs de la formation

- Prendre confiance en soi dans la prise de notes.
- Acquérir des méthodes de prise de notes.
- Noter peu, noter utile, noter vite.
- Structurer rapidement les idées développées.
- Rédiger rapidement un compte rendu efficace.
- Gagner du temps avec Word ou OneNote.

Pour qui ?

- Assistant(e) de direction
- Assistant(e)
- Toute personne contribuant au support à l'action managériale : coordinateur, facilitateur

Programme

- Préparer sa prise de notes
- Maîtriser la prise de notes
- Prendre des notes directement sur ordinateur
- Structurer le plan du compte rendu
- Rédiger et présenter un compte rendu
- Atelier d'entraînement

20 - Spécial Assistant(e)s : Renforcer son aisance à l'oral

Les objectifs de la formation

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

Pour qui ?

- Assistant(e), secrétaire ou tout collaborateur désirant renforcer ses capacités de communication orale

Programme

- Mieux se connaître pour développer son impact
- Écouter son interlocuteur pour s'adapter Tenir compte du contexte. Développer une écoute active.
- Utiliser sa personnalité avec naturel
- Préparer son intervention
- Exposer ou informer avec assurance Gérer son temps de parole.

21 - Spécial Assistant(e)s : tableau de bord et suivi budgétaire

Les objectifs de la formation

- Construire un tableau de suivi budgétaire ou un tableau de bord adapté aux besoins de pilotage de son manager.
- Mettre en oeuvre dans Excel un tableau de bord percutant.
- Organiser et fiabiliser les données, mettre en valeur les chiffres.

Pour qui ?

- Assistant(e), secrétaire, assistant(e) de direction, tout collaborateur, maîtrisant les bases d'Excel

Programme

- Préparer le tableau de bord ou le suivi budgétaire
- Gagner en efficacité en utilisant les fonctions avancées d'Excel
- Illustrer les chiffres de façon percutante

22 - Assistant(e) et secrétaire, les bonnes pratiques du métier

Les objectifs de la formation

- Gérer le temps et organiser les tâches
-
- Apprendre à éviter les tensions contre-productives
-
- Entretenir des relations efficaces avec ses collègues et sa hiérarchie
-

Pour qui ?

- Cette formation s'adresse aux assistant(e)s et aux secrétaires

Programme

- Positionner son rôle d'assistant(e) et secrétaire dans l'organisation
- Gérer son activité
- Connaître ses "voleurs" de temps
- Définir efficacement ses priorités
- Entretenir des relations efficaces avec ses collègues et sa hiérarchie

23 - Senior en entreprise : valoriser et transmettre son expérience

Les objectifs de la formation

- Savoir redéfinir les priorités professionnelles et personnelles
- Optimiser son énergie et gagner en harmonie
- Apprendre à valoriser et transmettre la propre expérience

Pour qui ?

- Toute personne souhaitant donner un second souffle à sa carrière

Programme

- Prendre conscience de ses atouts et les valoriser
- Coopérer en bonne intelligence avec les autres générations
- Optimiser son énergie et gagner en harmonie
- Pratiquer le knowledge management et transmettre son expérience
- Etre acteur de son départ éventuel

24 - Assistant(e) commercial(e) et ADV, le métier assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients Full learning

Les objectifs de la formation

- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente.
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu.
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV.

Pour qui ?

- Assistant commercial, chargé/conseiller de clientèle, assistant administration des ventes

Programme

- Assumer l'administration des ventes
- Contribuer au succès commercial
- Renforcer ses compétences en communication
- Apporter sa valeur ajoutée à l'action commerciale

25 - "Secrétaire et assistant(e), les fondamentaux"

Les objectifs de la formation

- Savoir gérer le temps et organiser les tâches
- Apprendre à éviter les tensions contre-productives
- Savoir entretenir des relations efficaces avec ses collègues et sa hiérarchie

Pour qui ?

- Cette formation s'adresse aux assistant(e)s et aux secrétaires

Programme

- Positionner son rôle d'assistant(e) et secrétaire dans l'organisation
- Gérer son activité
- Connaître ses "voleurs" de temps
- Définir efficacement ses priorités
- Entretenir des relations efficaces avec ses collègues et sa hiérarchie

26 - Assistant(e) de gestion, le métier collecter et analyser les données comptables et financières

Les objectifs de la formation

- Appréhender les rôles, missions et responsabilités d'un(e) assistant(e) de gestion
- Maîtriser les bases de la comptabilité et le contenu des comptes annuels
- Calculer les marges, coûts et principaux ratios comptables et financiers
- Elaborer des tableaux de bord de gestion

Pour qui ?

- Cette formation s'adresse aux assistant(e)s de gestion ou toute personne ayant en charge le contrôle de gestion et la comptabilité analytique

Programme

- Cerner sa mission et ses responsabilités
- Les principaux schémas d'écriture comptable
- Lire un bilan et un compte de résultat
- Analyser les équilibres financiers
- Calculer les marges et les coûts
- Maîtriser le processus budgétaire de l'entreprise
- Réaliser des tableaux de bord

27 - Assistant(e) commercial(e) et ADV, le métier assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients

Les objectifs de la formation

- Cerner le périmètre d'action de l'assistant(e) commercial(e)
- Assister l'équipe commerciale en assurant le suivi du tableau de bord adapté aux besoins du service
- Conseiller, vendre et traiter les réclamations quelles que soient les situations
- Gérer de manière organisée les événements commerciaux

Pour qui ?

- Assistant commercial, chargé/conseiller de clientèle, assistant administration des ventes

Programme

- Assumer l'administration des ventes
- Contribuer au succès commercial
- Renforcer ses compétences en communication
- Apporter sa valeur ajoutée à l'action commerciale

28 - Assistant(e) : mieux communiquer par téléphone

Les objectifs de la formation

- Optimiser sa communication au téléphone
- Adapter son discours pour mieux satisfaire
- Gagner en fluidité dans les échanges
- Développer les bons réflexes au téléphone
- Etre plus armé face aux situations difficiles

Pour qui ?

- Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact téléphonique avec le public ou des clients internes

Programme

- Transformer le téléphone de voleur de temps en levier d'efficacité
- Mener sa communication pour mieux répondre
- Développer son aisance et son assertivité au téléphone
- Maîtriser les situations déstabilisantes

29 - FORMATION EN TECHNIQUES D'ARCHIVAGE

Les objectifs de la formation

- Découvrir les différentes méthodes de classement et les indications
- Adopter une méthode simple et évolutive pour réorganiser son classement
- Connaître et appliquer les règles d'archivage dans son entreprise

Pour qui ?

- Secrétaires et assistant(e)s Tout personnel administratif chargé d'organiser le classement, l'archivage et la gestion de la documentation dans leur service

Programme

- Qu'est-ce qu'un classement efficace ?
- Analyser l'information et choisir une méthode de classement
- Savoir structurer et titrer ses dossiers
- Bâtir un plan pour faciliter l'accès au classement
- Connaître l'essentiel sur l'archivage
- Réorganiser son classement : préparer un plan d'action



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc