

## De l'assistante administrative à l'assistant.e technico-commerciale



### OBJECTIFS ET CONTENU PÉDAGOGIQUE

Une journée de sensibilisation à la «culture client» pour les assistant.es souhaitant :

- Prendre la mesure de l'évolution du secteur notarial et s'inscrire dans cette transformation
- Mieux cerner les nouveaux besoins d'assistance des cadres et dirigeant.es, pour optimiser leur efficacité
- Découvrir comment et avec quels outils l'assistant.e peut contribuer au développement de la «culture client», à l'image de l'entreprise et à sa performance



### MÉTHODE ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- PowerPoint - jeux de rôles - questionnaire en ligne
- Expériences individuelles et de groupe
- Mise en pratique autour de mises en situation
- Alternance d'apports théoriques et séquences d'exercices
- Témoignages externes possibles (vidéo ou présentiel)



### SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Fourniture d'un support reprenant les concepts et différents points traités et des exercices d'applications d'entraînement



#### FORMATEURS

Monique JANY  
Experte en métier du secrétariat-assistanat  
Jean-Michel FRISCIA  
Expert en management commercial et digital et transformation des organisations



#### DURÉE

6,30h

#### MODALITÉ D'ÉVALUATION MISE EN ŒUVRE

évaluation des objectifs de la formation et de son organisation

#### MODALITÉ DE SUIVI

remise d'une attestation de fin de formation



#### PUBLICS

Secrétaires - assistant.es opérationnelles  
Assistant.es de direction ou spécialisé.es

#### PRÉ-REQUIS

Aucun



#### PLUS-VALUE

- Une formation pragmatique et opérationnelle, privilégiant l'interactivité, les études de cas, les mises en situation et partages d'expériences, facilitant la prise de recul
- L'apprenant peut facilement transposer les apports de la formation dans son quotidien



CRIDON LYON

Partenaire expert du notaire

## Plan d'intervention

Tour de table sur les attentes individuelles

- Etat des lieux des pratiques actuelles et des souhaits de changement de chacun.e

1

### **APPORTS SUR LA TRANSFORMATION DU MÉTIER DE L'ASSISTANT.E ET DE NOUVEAUX ATTENDUS**

- L'assistant.e de demain : nouveaux rôles et compétences à mobiliser
- Quels nouveaux besoins d'assistance des cadres, dans des environnements concurrentiels ?
- Comment l'assistant.e peut contribuer au développement de la « culture client »
- Présentation de quelques logiciels, outils digitaux et collaboratifs incontournables (web marketing, e-mailing, CRM, réseaux sociaux, fidélisation clients...) à maîtriser par l'assistant.e

2

### **ATELIERS INTERACTIFS**

- Partages d'expériences entre assistant.es sur les changements à engager pour adopter une posture technico-commerciale, acquérir les bases de la culture et fidélisation du client
- Mise en commun des expériences et bonnes pratiques des assistant.es pour améliorer les collaborations avec les managers et la performance de la structure (commerciale, sociale...)
- Identification de leviers de progression (auto-formations et formations à enclencher)
- Réflexions sur la création d'une communauté métier au sein de l'Université CRIDON