



Version du 15-05-24

“ Communication et négociation pour assistant(e)s de direction ”

Les modalités d'accès : Préinscription en téléchargeant le formulaire de préinscription

Délais d'accès : 7 jours avant le début de la formation

Objectifs de la formation : Savoir communiquer et négocier en interne et externe

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les préférences de communication de chacun
- Maîtriser les techniques d'écoute active et de questionnement
- Développer ses compétences en négociation
- Utiliser la communication non verbale pour créer du lien
- Éviter les conflits et incompréhensions

Public visé : Assistant.e de direction

Prérequis : **Pas de prérequis**

Accessibilité aux Personnes en situation de handicap : La formation est accessible aux personnes en situation de handicap ou orientation si besoin.

Contact référent handicap : Stéphanie DELOUMEAUX - contact@kick-assistant.com

Contenu :

1- Préférences de communication

- Styles de communication et canaux sensoriels privilégiés
- Filtres, distorsions et omissions dans la communication
- Adapter sa communication pour une meilleure compréhension

Évaluation : Exercices pratiques

2- Écoute active et questionnement

- Techniques d'écoute active
- Poser les bonnes questions pour comprendre les enjeux

Évaluation : Exercices pratiques

3- Négociation gagnant-gagnant

- Principes de la négociation efficace
- Stratégies de négociation en entreprise et privée
- Études de cas et mises en situation

Évaluation : Mises en situation



Version du 15-05-24

4- Communication non verbale

- Décoder le langage corporel
- Créer un lien par la synchronisation
- Exercices d'observation
- **Évaluations : Exercices pratiques**

5- Prévenir les conflits

- Identifier les sources de conflits/malentendus
- Techniques de médiation et de résolution
- Ramener les personnes à la raison
- **Évaluations : Exercices pratiques**

Moyens prévus

- **Méthodes pédagogiques** : Les méthodes alternent théorie et pratique et reposent sur des méthodes expositives et actives.
- **Moyens pédagogiques** : support de cours
- **Moyens techniques** : classe en présentiel
- **Moyens d'encadrement** : Stéphanie Deloumeaux, titulaire d'un BTS assistante de direction trilingue, 16 années d'expériences en assistantat de haut niveau

Moyens permettant le suivi et évaluation de la formation

- **Suivi de l'exécution** : signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et la formatrice
- **Évaluations des acquis** : Évaluation des acquis via des exercices pratiques et cas pratiques
- **Évaluation de la satisfaction** : questionnaire de satisfaction et certificat de réalisation

Durée, période de réalisation et modalités de déroulement

- **Durée totale de la formation** : 7 heures
- **Date de réalisation** : TBC
- **Rythme** : en continu
- **Modalité de déroulement** : Formation en présentiel
- **Nombre de participants** : 4 à 8 au maximum
- **Coût** : 800€ TTC

Contact : la formatrice Stéphanie DELOUMEAUX - contact@kick-assistant.com



Version du 15-05-24