

# RÉUSSIR DANS SA FONCTION D'ASSISTANT.E DES SERVICES GÉNÉRAUX

SE53

2 jours (14h) 1 350,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

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

## Profil Stagiaire(s)

Cette formation Assistante s'adresse aux assistant(e)s des services généraux voulant optimiser leur rôle

## Profil animateur(s)

cette formation Assistante est animée par un spécialiste du domaine

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr



## PROGRAMME

### Situer la fonction des Services Généraux (SG) dans l'entreprise

Comprendre le rôle et les missions des SG  
Clarifier les fonctions de l'assistant.e

### Être pro-actif.ve face aux prestations gérées par son service

Établir un cahier des charges  
Analyser les consommations  
Gérer un parc / un stock  
Faire le suivi des contrats d'assurance, de sous-traitance...  
Participer à la gestion de l'archivage de l'entreprise  
Créer et faire vivre un tableau de bord

### Contribuer à l'efficacité du service

Coordonner les activités de l'équipe  
Assurer un suivi des travaux en cours  
Organiser les plannings d'intervention des personnels  
Contrôler et suivre les horaires HS/CP/RTT de l'équipe

### Pratiquer l'écoute efficace de ses interlocuteurs

Renseigner les clients internes et externes  
Faire patienter et négocier un délai sur une intervention demandée  
Transmettre une exigence avec discernement  
Désamorcer une situation conflictuelle  
S'affirmer de façon gagnant-gagnant auprès de ses interlocuteurs

### Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- assistante : comment auditer la gestion de votre temps
- assistante : comment optimiser la gestion de votre temps

## Méthodes pédagogiques & Evaluation

Cette formation Assistante alterne apports pédagogiques et mises en pratique sous forme d'études de cas.

Les formations "à distance" sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams.

### Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :  
Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

# RÉUSSIR DANS SA FONCTION D'ASSISTANT.E DES SERVICES GÉNÉRAUX

SE53

2 jours (14h) 1 350,00 €<sup>HT</sup>

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

## Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.