

LA BOÎTE À OUTILS

de

l'Assistante

2^e édition

■ Christine **HARACHE**
■ Hélène **TELLITOCCHI**

DUNOD

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2014

5 rue Laromiguière, 75005 Paris
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-071906-8

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Remerciements

À nos parents :

pour Christine Harache

à Francis, Sophie et Julien

pour Hélène Tellitocci

à Dominique, Romane, Florian et Gwénaëlle

À nos collègues de la Cegos.

À nos clients et stagiaires qui nous poussent à tirer le meilleur de nous-mêmes.

À notre éditrice qui sait doser soutien et motivation.

Avant-propos

Le métier d'assistante présente deux caractéristiques distinctives : la diversité des compétences à maîtriser et la nécessité d'être rapide et efficace dans le travail. C'est à ces deux besoins que cet ouvrage ambitionne de répondre.

Faire face à la diversité des compétences requises

La polyvalence requise pour exercer le métier d'assistante s'est encore renforcée depuis quelques années. Peu de postes dans l'entreprise nécessitent la maîtrise d'une aussi grande variété de compétences, mixant aspects techniques et relationnels. Le métier a fortement évolué sous la pression des changements d'organisation des entreprises et de la généralisation de la bureautique et des TIC. L'arrivée des outils de travail collaboratif devrait accroître la panoplie des compétences à maîtriser. L'assistante a ainsi pris en charge de nouvelles responsabilités. Des responsabilités auparavant dévolues à ses managers. Aux activités cœur de métier se sont ajoutées des activités nouvelles et des activités en émergence.

Il lui faut donc rester en veille et mettre à jour en continu ses savoir-faire et connaissances. Consolider les compétences fondamentales, développer les compétences nouvelles ou en émergence sont autant de conditions pour renforcer son employabilité.

Les compétences cœur de métier sont les fondamentaux du poste, il est indispensable de les acquérir et de les actualiser en permanence. Elles concernent les qualités d'accueil et de relationnel, la maîtrise des logiciels bureautiques, d'Internet et de la messagerie, la capacité à s'organiser et à organiser le temps du manager et de l'équipe, à classer et à rédiger sans fautes.

Les compétences nouvelles donnent une autre dimension au poste. C'est rédiger rapidement un compte rendu efficace, rédiger des documents plus complexes, fournir l'information pertinente au bon moment, adopter le comportement juste, professionnaliser la mise en page des documents papier et des présentations PowerPoint, contribuer au pilotage de l'activité et à la gestion.

Les compétences en émergence ne concernent pour l'instant qu'une partie des assistantes. C'est prendre la parole en réunion et y présenter un dossier, savoir gérer son stress et ses émotions, synthétiser un dossier, suivre un projet et des décisions.

Être rapide et efficace

Dans la majorité des cas, l'assistante travaille pour et avec une équipe. Son champ d'intervention est large et diversifié. Elle est en relation avec toute l'entreprise et tous les interlocuteurs de ses managers.

Au cœur de cette équipe, elle est sollicitée en permanence et de toutes parts par des interlocuteurs généralement pressés. Elle doit avoir une réponse prête pour toutes les demandes aussi variées soient-elles. Avant tout, on attend d'elle qu'elle se débrouille et qu'elle fasse face.

Pour répondre à ces sollicitations, elle a besoin d'aller vite. C'est pour cette raison qu'elle doit disposer d'une batterie d'outils pratiques et faciles à mettre en œuvre qui lui permettent d'être efficace dans toutes les situations.

La boîte à outils de l'assistante

Cet ouvrage présente 63 outils opérationnels, indispensables à la pratique du métier d'assistante au quotidien.

Nous les avons regroupés en 11 dossiers. Les 10 premiers dossiers représentent les grands domaines de compétences communs à toutes les assistantes. Le 11^e dossier envisage le développement futur de l'assistante : son évolution dans son poste ou en dehors de son poste, les choix à faire, les compétences à maîtriser.

1. S'organiser, gérer son temps et ses priorités
2. Organiser le travail collaboratif
3. Gérer l'information
4. Rédiger les documents
5. Prendre des notes en réunion et en entretien
6. Mettre en page les documents
7. Concevoir un diaporama
8. Contribuer à la gestion et au pilotage de l'activité
9. Communiquer efficacement à l'oral
10. Affirmer son excellence relationnelle
11. Développer son poste

Sommaire

	Remerciements	5
	Avant-propos	6
Dossier 1	S'organiser, gérer son temps et ses priorités	12
Outil 1	L'autopointage	14
Outil 2	Le questionnaire systématique	16
Outil 3	Le schéma des quatre quartiers	18
Outil 4	L'échéancier	20
Outil 5	Le plan de travail	22
Outil 6	Le planning d'un projet	24
Outil 7	La bible du poste	26
Outil 8	Les composants QuickPart	28
Dossier 2	Organiser le travail collaboratif	30
Outil 9	Le bloc-notes partagé	32
Outil 10	Les visio-conférences	34
Outil 11	Le site collaboratif	36
Outil 12	Le mode révision et les commentaires	38
Outil 13	Collaborer autrement	40
Dossier 3	Gérer l'information	42
Outil 14	Se tenir informé	44
Outil 15	Lire plus vite et mieux	46
Outil 16	Renforcer sa mémoire	48
Outil 17	Traiter rapidement ses mails	52
Outil 18	Organiser l'information sur son ordinateur	56
Outil 19	Rendre l'information accessible à l'équipe	58
Dossier 4	Rédiger les documents	60
Outil 20	La méthode CODE	62
Outil 21	Les règles d'or de la rédaction	64
Outil 22	Rédiger un mail	66
Outil 23	Rédiger un compte rendu	68
Outil 24	Rédiger un rapport	70
Outil 25	Rédiger une synthèse	72
Dossier 5	Prendre des notes en réunion et en entretien	74
Outil 26	Les 7 secrets de la prise de notes	76
Outil 27	La prise de notes en grille	78
Outil 28	La carte mentale	80
Outil 29	Les abréviations	82
Outil 30	Prendre des notes directement sur ordinateur	84

Dossier 6	Mettre en page les documents	86
Outil 31	Les règles de mise en page papier	88
Outil 32	Les règles de mise en page sur écran	92
Outil 33	Les jeux de styles	94
Outil 34	Le choix de la police de caractères	96
Outil 35	Le choix de la couleur dans un diaporama	98
Dossier 7	Concevoir un diaporama	102
Outil 36	Méthode de conception d'un diaporama	104
Outil 37	Plan et sommaire d'un diaporama	108
Outil 38	Le masque des diapositives et ses dispositions	110
Outil 39	La photographie	112
Outil 40	Les diagrammes SmartArt	114
Outil 41	Les animations	116
Dossier 8	Contribuer à la gestion et au pilotage de l'activité	118
Outil 42	Être à l'aise avec les chiffres	120
Outil 43	Le tableau de bord	124
Outil 44	Le budget	126
Outil 45	Les règles de création d'un tableau	128
Outil 46	Le choix d'un graphique	132
Outil 47	Excel : la recopie de formules	136
Outil 48	Excel : la mise en forme conditionnelle	140
Outil 49	Excel : les tableaux croisés dynamiques	144
Dossier 9	Communiquer efficacement à l'oral	148
Outil 50	L'écoute active	150
Outil 51	Améliorer la communication	152
Outil 52	Argumenter	154
Outil 53	Préparer sa prise de parole en réunion	156
Outil 54	Prendre la parole en réunion	158
Dossier 10	Affirmer son excellence relationnelle	162
Outil 55	Développer l'estime de soi	164
Outil 56	S'affirmer	166
Outil 57	Gérer la critique	168
Outil 58	Dire « non »	170
Outil 59	Le DESC	172
Outil 60	Mieux collaborer avec son manager	174
Dossier 11	Développer son poste	178
Outil 61	Faire le bilan de son poste	180
Outil 62	L'analyse EMOFF	184
Outil 63	Formuler son projet professionnel	186
	Bibliographie	188

La Boîte à outils, Mode d'emploi



Comment utiliser les QR codes de ce livre ?

- 1 Téléchargez un lecteur de QR code gratuit et ouvrez l'application de votre smartphone.
- 2 Photographiez le QR code avec votre mobile.
- 3 Découvrez les contenus interactifs sur votre smartphone.

Les outils sont
classés par dossier

DOSSIER

1 S'ORGANISER, GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

Être assistante aujourd'hui, c'est d'abord contribuer à l'efficacité des managers et des équipes. Mission éternelle certes, mais qui s'exerce actuellement avec des exigences accrues. Il s'agit d'être plus autonome au service de personnes elles-mêmes encore plus autonomes, d'où une adaptation continue de l'exercice du métier et la nécessité de s'organiser différemment et d'aider l'équipe à s'organiser.

Savoir s'organiser et organiser l'équipe sont des compétences fondamentales de l'assistante. Ces compétences requièrent de la rigueur, de la méthode, du bon sens et de la discipline. Il faut savoir réfléchir avant d'agir, éliminer les tâches sans grande plus-value ou le sur-perfectionnisme, relancer régulièrement et fermement si nécessaire, se faire un plan de travail, passer par l'écrit pour ne rien oublier et se fixer des objectifs réalistes.

Mettre en place des outils efficaces

On reconnaît un bon ouvrier à ses bons outils dit-on. Le choix des bons outils d'organisation démultiplera votre efficacité. Ils vous permettront de rien oublier et de mieux suivre vos activités, de faire chaque chose au bon moment, de mettre en évidence vis-à-vis des membres de votre équipe l'ensemble de vos responsabilités (ils n'en ont certainement pas conscience), de mieux gérer les imprévus et de vous protéger des croque-temps. Leur mise en place vous demandera certes un peu de temps, mais il faut savoir investir du temps pour en gagner par la suite.

Faire le diagnostic de son organisation

La première chose à faire quand on souhaite améliorer son organisation est de réaliser un état des lieux de la situation actuelle. C'est à partir de cet état des lieux que vous pourrez poser les fondations d'une nouvelle organisation. C'est à quoi nous vous invitons avec deux outils : l'autopointage et le questionnement systématique.

- 12 -

DOSSIER

1

L'autopointage vous permettra d'avoir une vision objective de la manière dont vous occupez votre temps et dont vous vous organisez. Le questionnement systématique vous conduira à remettre en cause vos habitudes et votre manière de travailler.

Gérer les priorités

Comment établir un ordre de priorité parmi toutes les activités que vous devez mener à bien ? Nous avons une tendance naturelle à confondre l'urgent et l'important. D'autant que l'urgence avec son côté stressant exerce sur nous une pression qui lui donne plus de poids que l'importance. On réalise immédiatement une tâche urgente sans se soucier de l'importance.

Le schéma des quatre quartiers vous aidera à mettre un peu d'ordre dans des activités qui se présentent en désordre.

Organiser les activités et les échéances

Une bonne organisation du travail passe par la planification rationnelle des activités. Il faut prévoir : anticiper, avoir la vision dans le temps.

L'échéancier, le plan de travail et la planification des projets sont trois outils qui vous permettront respectivement de gérer vos échéances sans retards et sans oublis, d'organiser rationnellement votre journée de travail et de gérer efficacement vos grands et petits projets.

S'organiser à plusieurs

Outil de polyvalence, la bible du poste facilite les remplacements, l'organisation en équipe et permet de capitaliser les savoir-faire.

Gagner du temps dans la rédaction des documents

Les composants Quickpart, un outil de Word, vous font gagner du temps dans la création de vos documents. Ils permettent d'éviter la resaisie de textes répétitifs.

LES OUTILS

1 Autopointage.....	14
2 Le questionnement systématique.....	16
3 Le schéma des quatre quartiers.....	18
4 L'échéancier.....	20
5 Le plan de travail.....	22
6 Le planning d'un projet.....	24
7 L'agenda du poste.....	26
8 Les composants QuickPart.....	28

- 13 -

L'intérêt de la thématique
vu par un expert

Un menu déroulant
des outils

OUTIL
2

Le questionnement systématique

La représentation visuelle de l'outil

SIX QUESTIONS À SE POSER



En résumé

Du fait du poids des habitudes, il est difficile de critiquer et d'améliorer sa propre organisation. Le questionnement systématique permet de prendre du recul par rapport à son quotidien et de se poser toutes les bonnes questions.

Insight

Due to repetitive work it is often difficult to criticize oneself and improve one's personal organization. Systematic questioning allows to take a larger view of one's day to day functioning, and to ask oneself all relevant questions.

L'outil en synthèse

L'essentiel en anglais

DOSSIER 1 S'ORGANISER, GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

OUTIL
2

Pourquoi l'utiliser ?

Objectif

Quand on exerce une activité depuis longtemps, on ne remet en cause ni ses tâches, ni la façon de les accomplir. Compte tenu de l'urgence dans laquelle on vit, « on force », sans se poser trop de questions. Le questionnement systématique amène à s'interroger sur la pertinence de son organisation personnelle. Il nous conduit à déléguer, supprimer, simplifier, reporter ou regrouper nos activités si nécessaire.

Contexte

Le questionnement systématique fait partie de la base à la boîte à outils de l'organisateur. Il lui permet de n'oublier aucun des aspects de la question. Il sera très utile aussi à l'assistante pour lui permettre de juger de la pertinence de son organisation.

Comment l'utiliser ?

Étapes

- Quoi ? Cette question amène à s'interroger sur la raison d'être de l'activité. Des activités auxquelles on consacre du temps ne sont pas toujours utiles. Les questions à se poser sont :
 - Cette activité est-elle vraiment nécessaire ou utile ?
 - Est-il possible de la réduire ou de la supprimer ?
 - Que se passerait-il de pire pour moi, mon manager ou mon entreprise si elle n'était pas faite ?
- Qui ? On s'interroge sur la personne qui réalise l'activité, ici vous-même. Il ne s'agit pas de se débarrasser des tâches les moins gratifiantes, mais de mettre en place une organisation efficace et logique. Les questions à se poser sont :
 - Est-il logique que ce soit moi qui réalise cette activité ?
 - Mon niveau de qualification est-il trop important, trop faible ?
 - Qui d'autre peut le faire ?

Comment ? Le comment remet en cause la manière d'exécuter le travail. Les questions à se poser sont :

- Est-ce la meilleure façon de réaliser ce travail ?
- Existe-t-il une autre manière plus simple, plus rapide, plus facile de faire ce travail ?

Quand ? Il s'agit de remettre en cause le moment de la réalisation de l'activité, sa durée. Les questions à se poser :

- Le moment choisi pour réaliser est-il le plus pertinent ?
- Peut-on reporter l'exécution d'une partie à un moment plus opportun ?
- La durée nécessaire est-elle pertinente ?

Où ? C'est une remise en cause de l'organisation du poste de travail. Les questions à se poser sont :

- Le poste de travail est-il bien organisé ?
- Les outils de travail sont-ils bien placés (phone, armoires, imprimante, photocopieur, etc.) ?

Méthodologie et conseils

- On utilise le questionnement systématique après avoir réalisé un autopointage. On passe ainsi en revue l'ensemble des activités identifiées et, pour chaque activité, on se pose les différentes questions.

Avantages

- Tout l'intérêt du questionnement systématique est de nous obliger à nous interroger sur nos pratiques.

Précaution à prendre

- Il faut savoir utiliser le questionnement systématique à bon escient et se remettre en cause sans y consacrer trop de temps.

Une signalétique claire

Les apports de l'outil et ses limites

Le questionnement systématique

- 17 -

OUTIL
31

Les règles de mise en page papier

Comment être plus efficace ?

Le choix des polices de caractères

Les polices de caractères se regroupent en trois grandes familles : les polices à empattement, les polices sans empattement et les polices « scriptives ». Il est préférable d'utiliser des polices sans empattement, car elles sont plus lisibles. Pour les polices à empattement, il est préférable d'utiliser des polices sans empattement pour le corps du texte. Si vous utilisez une seule police, faites varier la taille et les attributs typographiques pour mettre en valeur la structure de votre document.

L'alignement justifié est adapté à un texte long. Il est fortement conseillé de l'utiliser pour vos courriers et rapports. Cependant, ne l'utilisez pas si la longueur de ligne est trop courte, il ferait apparaître des espaces parfois disproportionnés entre les mots. Les alignements à droite et centré sont à réserver pour des textes courts ou des titres. L'alignement à gauche est toujours facile à lire car l'œil ne trébuche pas sur des obstacles irréguliers.

L'utilisation des blancs

Une phrase en corps 9 seule au milieu d'une page attirera plus l'œil qu'un titre en corps 15 noyé dans un paragraphe. Les blancs ont beaucoup d'importance en typographie. Ils permettent, avec les marges, de délimiter les bords de la page. Plus les marges sont larges, plus le document donne une impression de luxe. Les espaces entre les paragraphes leur donnent une identité visuelle. L'espace défini avant un titre doit être plus important que celui défini après, le titre est alors rattaché au paragraphe qui le suit. Enfin, le choix de l'interligne a une répercussion directe sur la lisibilité du document. Trop grand, il ralentit la lecture, trop petit il la rend difficile.

Les filets, cadres et tramés

Les filets, cadres et tramés aident à mettre en valeur ou identifier une information. On peut les utiliser par exemple, pour séparer des colonnes de texte ou marquer une séparation en soulignant un titre. Bien souvent, un cadre ou un filet maigre suffit pour attirer l'attention et ne surcharger pas la page. Leur emploi doit être cohérent : le même type d'information doit avoir la même présentation.

Un approfondissement pour être plus opérationnel

Les polices de caractères se regroupent en trois grandes familles : les polices à empattement, les polices sans empattement et les polices « scriptives ». Il est préférable d'utiliser des polices sans empattement, car elles sont plus lisibles. Pour les polices à empattement, il est préférable d'utiliser des polices sans empattement pour le corps du texte. Si vous utilisez une seule police, faites varier la taille et les attributs typographiques pour mettre en valeur la structure de votre document.

La longueur des lignes

Les lignes trop longues ou trop courtes nuisent à la lisibilité. L'équilibre entre la taille de la police et la longueur de la ligne s'obtient dans une fourchette de 35 à 65 caractères par ligne (espace et signes de ponctuation compris). Dans Word, l'icône « Statistiques » située dans le groupe « Vérification » de l'onglet « Révision » vous permettra de calculer le nombre de caractères du texte sélectionné.

Les alignements

Le choix de l'alignement dépend de la longueur du texte ou de la longueur de la ligne.

- 90 -

DOSSIER 6 METTRE EN PAGE LES DOCUMENTS

OUTIL
31

EXEMPLE de mise en page

Adapter la longueur des lignes à la taille des caractères

Adapter l'interligne à la taille des caractères

Adapter l'espace avant et après un paragraphe

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Les prévisions de ventes pour le département des boissons lactées sur le marché nord-américain étaient largement sous-évaluées. Bien que la réaction des consommateurs face à notre nouvelle offre fût fulgurante, elle connaît actuellement un certain essoufflement.

Un cas pratique commenté

Les règles de mise en page papier

- 91 -

1

S'ORGANISER, GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

Être assistante aujourd'hui, c'est d'abord contribuer à l'efficacité des managers et des équipes. Mission éternelle certes, mais qui s'exerce actuellement avec des exigences accrues. Il s'agit d'être plus autonome au service de personnes elles-mêmes encore plus autonomes, d'où une adaptation continuelle de l'exercice du métier et la nécessité de s'organiser différemment et d'aider l'équipe à s'organiser.

Savoir s'organiser et organiser l'équipe sont des compétences fondamentales de l'assistante. Ces compétences requièrent de la rigueur, de la méthode, du bon sens et de la discipline. Il faut savoir réfléchir avant d'agir, éliminer les tâches sans grande plus-value ou le sur-perfectionnisme, relancer régulièrement et fermement si nécessaire, se faire un plan de travail, passer par l'écrit pour ne rien oublier et se fixer des objectifs réalistes.

Mettre en place des outils efficaces

On reconnaît un bon ouvrier à ses bons outils dit-on. Le choix des bons outils d'organisation démultipliera votre efficacité. Ils vous permettront de rien oublier et de mieux suivre vos activités, de faire chaque chose au bon moment, de mettre en évidence vis-à-vis des membres de votre équipe l'ensemble de vos responsabilités (ils n'en ont certainement pas conscience), de mieux gérer les imprévus et de vous protéger des croque-temps. Leur mise en place vous demandera certes un peu de temps, mais il faut savoir investir du temps pour en regagner par la suite.

Faire le diagnostic de son organisation

La première chose à faire quand on souhaite améliorer son organisation est de réaliser un état des lieux de la situation actuelle. C'est à partir de cet état des lieux que vous pourrez poser les fondations d'une nouvelle organisation. C'est à quoi nous vous invitons avec deux outils : l'autopointage et le questionnement systématique.