



Premiers vecteurs de communication auprès des jeunes et des familles, les personnels administratifs, sont des acteurs fondamentaux du puzzle sur lequel se construisent la notoriété et la qualité de l'établissement.

Professionaliser son métier pour répondre aux attentes des différents interlocuteurs est une nécessité. Il importe ainsi de rechercher l'excellence dans les compétences du poste :

- *Plus de relationnel pour donner du sens et de la densité au rôle d'interface,*
- *Plus de technique pour apporter la qualité et la précision attendues.*

Ann ROUINSARD
Directrice

Assistante de direction : piloter une équipe

NOUVEAU

Module de
Perfectionnement



Public

Assistante de direction ayant à animer un pôle administratif et souhaitant perfectionner son style de communication pour construire une équipe soudée et dynamique.

Objectifs

- Comprendre le fonctionnement du pilotage d'équipe.
- Analyser son degré d'affirmation de soi pour se positionner en tant que responsable d'équipe administrative.
- S'approprier des méthodes pour communiquer de façon consciente.
- Utiliser les fondamentaux pour manager une équipe avec succès.

Contenu

- Les incontournables d'une équipe qui fonctionne.
- Le charisme, le leadership, les styles de management.
- L'estime, la confiance et l'affirmation de soi.
- L'importance de l'image de soi pour une dynamique d'équipe constructive.
- Le processus de stress et l'impact sur la personnalité.
- Les membres de l'équipe : degré d'initiative, motivation.
- Les fondamentaux du pilotage d'équipe : déléguer, fixer une consigne, accompagner, mener une réunion, conduire un projet.

créfi Offre de formation 2012 - Tous droits de propriété intellectuelle réservés

Lieu	Carquefou	
Dates	30, 31 janvier, 1 ^{er} février 2012	15, 16, 17 octobre 2012
Formacode	AA-20-120130-N	AA-20-121015N
Durée	3 jours, 18 heures	
Coût	621 €	

Inscription en ligne sur www.crefi.fr

Assistante de direction, poste pivot

Module de
Perfectionnement

L'assistante de direction se situe au carrefour logistique de la gestion des équipes et des projets. Outre les tâches « classiques », elle est garante de la bonne diffusion de l'information et elle doit assurer efficacement la fonction d'interface au cœur de l'établissement. Pour cela, l'assistante de direction doit situer ses forces et ses faiblesses pour les transformer en véritables leviers d'action.

Public

Assistante de direction assurant le secrétariat d'un ou plusieurs chef(s) d'établissement(s) ou directeur(s)-adjoint(s).

Objectifs

- Se situer dans sa mission d'assistante de direction.
- Renforcer la double synergie assistante-directeur, assistante-équipe administrative.
- Optimiser le traitement et l'exploitation de l'information écrite et orale.
- Définir ses axes de progression.

Contenu

- Les spécificités de la fonction et les relations de travail qu'elle implique.
- La marge de manœuvre de l'assistante de direction en cohérence avec la culture de l'établissement.
- La gestion des tâches courantes et des imprévus : organisation, gestion du temps.
- Le fonctionnement individuel, le fonctionnement collectif.
- Les binômes directeur-assistante et assistante-secrétariat.
- Les interactions entre les acteurs concourant à un degré d'initiative et d'autonomie.
- L'analyse, la synthèse, la veille comme principaux outils de travail.
- La pertinence de l'information à transmettre, comment, à qui ?
- La préparation à la prise de décision.
- L'évaluation de son mode de fonctionnement actuel.
- La mise en place d'un plan d'action.

Lieu	Carquefou		
Dates	24, 25, 26 octobre 2011	15, 16, 17 février 2012	3, 4, 5 décembre 2012
Formacode	AA-18-111024-N	AA-18-120215-N	AA-18-121203-N
Durée	3 jours, 18 heures		
Coût	558 €		

Fiches détaillées sur www.crefi.fr

Secrétaire, assistante et collaboratrice

Module de
Perfectionnement

Poste pivot au sein d'un service ou d'une équipe, on attend de l'assistante : polyvalence, adaptabilité et qualité organisationnelle. Cette formation apporte des repères d'identification, des outils et astuces qui permettront de répondre aux exigences de l'établissement.

Public

Assistante administrative, secrétaire spécialisée, secrétaire polyvalente souhaitant dynamiser sa fonction et acquérir les outils pour optimiser son activité au quotidien.

Objectifs

- Repérer ses activités en lien avec un référentiel « assistante administrative », faire une mesure d'écart et formaliser un plan d'action de changement.
- Développer sa communication verbale et non-verbale.
- S'approprier des méthodes et outils d'organisation de son temps, en individuel, en équipe.

Contenu

- Le métier de secrétaire : mise à plat des représentations mentales.
- Un référentiel d'activités « assistante administrative », repérage des activités menées.
- Le fonctionnement individuel : partie technique, partie relationnelle et les conséquences sur le métier de secrétaire, en individuel, en équipe.
- Les aspects verbaux et comportementaux de la communication.
- Les principes pour formuler une demande et traiter les objections.
- Les procédures prenant en compte les attentes de chacun lors de la transmission d'informations.
- L'approche du temps, les outils et méthodes habituels, les étapes d'une bonne organisation.

Lieu	Carquefou	
Dates	17, 18, 19 octobre 2011	29, 30, 31 octobre 2012
Formacode	AA-01-111017-N	AA-01-121029-N
Durée	3 jours, 18 heures	
Coût	549 €	

Inscription en ligne sur www.crefi.fr

Assistante : rédiger des écrits professionnels

Module de
Perfectionnement

Public

Secrétaire ayant à rédiger tout type de documents, consciente de l'impact majeur de ceux-ci sur l'image de l'établissement et attentive à tous les facteurs qui valorisent cette image, notamment la qualité rédactionnelle des écrits.

Objectifs

- Participer activement à l'instauration d'une politique de communication homogène et percutante.
- Acquérir de l'aisance et de la rapidité dans l'écriture professionnelle.
- Garantir aux collaborateurs des écrits conformes et de qualité.

Contenu

- L'adaptation du message au public, à l'objectif de communication et à son contexte.
- La hiérarchisation et l'articulation de l'information.
- Les accroches efficaces et cohérentes.
- Les différents styles d'écrits à sa disposition : lettres, rapports, comptes rendus, synthèses, orientations, messages électroniques.
- Les types d'écrits adaptés à l'objectif.
- Les spécificités, règles de rédaction et de présentation des différents types d'écrits.
- Les fondamentaux de la langue française pour les placer au service d'un rédactionnel percutant : les nuances de style permettant d'éviter les répétitions, de rythmer la lecture, de choisir les mots justes et convaincants, le choix d'un style en cohérence avec le message transmis et l'image de l'établissement.

Assistants, la formation « Documents Word, Excel : mise en page attractive » vous intéresse ? Retrouvez-la p.46

Pour toutes nos formations «Bureautique », reportez-vous à la rubrique « Informatique-bureautique » p.46

Lieu	Carquefou
Dates	23, 24, 25 avril 2012
Formacode	AA-19-120423-N
Durée	3 jours, 18 heures
Coût	585 €

Fiches détaillées sur www.crefi.fr

S'organiser et gérer ses priorités

Module de
Perfectionnement

Comment gérer le quotidien, entre ce que l'on nous demande de faire, ce qu'il est important de faire et ce que l'on aime faire ?

Comment gérer notre planning en triant les priorités, les urgences et les impondérables ? Cette formation vous aidera à gagner cette course contre la montre et à comprendre que le plus important n'est pas d'aller toujours plus vite, mais bien d'orienter ses actions, en se centrant sur l'essentiel et en identifiant les «mangeurs» de temps.

Public

Personnel des services administratifs dont la polyvalence nécessite la mise en place de techniques d'organisation performantes, souhaitant acquérir des outils opérationnels et développer de nouvelles aptitudes pour optimiser leur rapport au temps dans la réalisation des différentes tâches.

Objectifs

- Hiérarchiser ses activités pour mieux prévoir, anticiper les tâches et faire face aux imprévus multiples et de natures différentes.
- Repérer les obstacles personnels à une organisation efficace du travail.
- S'approprier les méthodes et outils favorisant la gestion des tâches et du temps.

Contenu

- Les missions de son service et de son poste.
- Les attentes du responsable, de l'équipe, du service, des différents interlocuteurs : les éléments clefs d'une organisation efficace pour tous.
- Les critères de hiérarchisation des tâches et les différents niveaux de priorités.
- La relation personnelle au temps : acteur ou victime ?
- Les éléments chronophages.
- La formulation de refus acceptables.
- Les outils de gestion du temps et d'organisation : outils informatiques et de planification, tableaux de bord, lecture rapide, méthodes de classement rapide et efficace.

Lieu	Carquefou	
Dates	21, 22, 23 novembre 2011	18, 19, 20 avril 2012
Formacode	AA-14-111121-N	AA-14-120418-N
Durée	3 jours, 18 heures	
Coût	585 €	

Inscription en ligne sur www.crefi.fr

Offre de formation 2012 - Tous droits de propriété intellectuelle réservés

crefi

Accueil et standard, la première image

Module de
Perfectionnement

L'accueil et les normes de qualité de service qui s'y rattachent nécessitent la maîtrise de techniques précises pour aborder ses interlocuteurs, quelles que soient les situations et les demandes.

Cette formation permet de conforter sa pratique d'accueil au téléphone et en face à face en expérimentant de nouvelles méthodes.

Public

Personne à l'accueil de l'établissement, face au public, chargée du standard et consciente que sa façon de communiquer influe sur l'image de l'établissement.

Objectifs

- Participer à l'instauration d'une image positive de la structure.
- Assurer son rôle de lien entre les personnes.
- Gérer les situations délicates.

Cette formation peut être complétée par le module « Gérer les communications complexes ».

Contenu

La fonction d'accueil en milieu scolaire : le public, le rôle d'un agent d'accueil.

Les enjeux d'un bon accueil : ce qui se joue dans les demandes des différents interlocuteurs.

Les outils nécessaires à une bonne communication dans son établissement.

L'accueil et la mise en confiance, un savoir-être :

- l'image de soi, comportement, attitude non verbale,
- l'expression orale, la voix, le ton, le langage positif,
- l'écoute active,
- la motivation pour un état d'esprit positif.

Les techniques d'accueil :

- l'accueil personnalisé, filtrer les visiteurs et les appels, orienter les personnes, faire suivre les communications et faire patienter sans abandon de contact,
- identifier, mémoriser, transmettre un message,
- finaliser, repousser gentiment, prendre congé,
- les techniques de recadrage.

La gestion des priorités :

- la gestion de plusieurs communications téléphoniques en même temps,
- la gestion simultanée de l'accueil téléphonique et en face à face.

Lieu	Carquefou		
Dates	24, 25, 26 octobre 2011	26, 27, 28 mars 2012	15, 16, 17 octobre 2012
Formacode	AA-03-111024-N	AA-03-120326-N	AA-03-121015-N
Durée	3 jours, 18 heures		
Coût	558 €		

Fiches détaillées sur www.crefi.fr

Gérer les communications complexes

Module de
Perfectionnement

Comprendre ce qui se cache derrière les communications complexes, mettre à distance l'agressivité de son interlocuteur pour mieux la gérer et préserver son énergie tout au long de la journée, acquérir des automatismes pour anticiper et désamorcer les situations complexes de communication.

Public

Assistante, secrétaire, comptable, tout personnel administratif en contact avec du public, confronté à des situations délicates et devant faire face à des communications téléphoniques difficiles.

CONDITION DE RÉUSSITE
Avoir suivi la formation « Accueil et standard, la première image ».

Objectifs

- Analyser les situations, téléphoniques ou en face à face, potentiellement délicates.
- Préparer une communication complexe.
- Transformer un appel conflictuel en utilisant une communication positive favorisant la recherche de solutions communes.
- Garder la maîtrise des entretiens : gérer son stress et ses émotions, faire face aux imprévus.
- Adapter son comportement en fonction des interlocuteurs.

Contenu

- Les styles de communication complexe ou difficile.
- La gestion des réclamations, des imprévus, des demandes dépassant son champ d'activité habituel.
- L'amont d'une communication difficile : objectif, argumentaire, matériel...
- Les éléments pour rétablir la confiance.
- Les motivations et les intérêts de chacun dans une communication téléphonique complexe.
- Les règles de la tonalité, de la modulation de la voix, de l'attitude positive.
- Ce qu'il faut éviter et comment agir.
- La reformulation et la centration sur les faits.
- Comment dire non en restant positif.
- Les techniques pour diminuer son stress, dominer ses émotions, gérer les personnes bavardes, hostiles...
- Les différents niveaux de langage.

Lieu	Carquefou		
Dates	2, 3, 4 novembre 2011	20, 21, 22 février 2012	5, 6, 7 novembre 2012
Formacode	AA-15-111102-N	AA-15-120220-N	AA-15-121105-N
Durée	3 jours, 18 heures		
Coût	558 €		

Inscription en ligne sur www.crefi.fr

Organiser et classer les documents

Module de
Perfectionnement

La circulation de l'information est au cœur de toute organisation du travail. Le développement des Nouvelles Technologies aurait pu nous laisser penser que la masse de documents diminuerait, voire disparaîtrait. Or nous vérifions au quotidien qu'il n'en est rien.

Le classement des documents reste donc le levier d'une bonne circulation et de la sécurisation de l'information.

Que le support de cette information soit numérique ou papier, les méthodes restent les mêmes. Il est donc essentiel de parfaitement maîtriser le classement des documents papiers, pour les transférer sur informatique.

Public

Personnel administratif : secrétaire de direction, secrétaire, comptable.

Objectifs

- Repérer la circulation de l'information hors et dans l'établissement scolaire.
- Mettre en avant les «chemins critiques» et trouver des solutions efficaces.
- Organiser le circuit de l'information, de son arrivée à son archivage.
- Partager un classement.
- Archiver en équipe.

Contenu

- Les documents qui transitent dans l'ensemble de l'établissement scolaire, les acteurs concernés.
- Formalisation d'un schéma de circulation de l'information.
- Les dysfonctionnements constatés et les solutions potentielles.
- Mise en œuvre d'un plan d'action de changement.

Fiche détaillée

sur www.crefi.fr

Lieu	Carquefou
Dates	2, 3 avril 2012
Formacode	AA-02-120402-N
Durée	2 jours, 12 heures
Coût	390 €

Fiches détaillées sur www.crefi.fr

Comptabilité générale, mécanismes fondamentaux

NOUVELLE FORMULE

Module de
Perfectionnement

Public

Personnel administratif effectuant des tâches comptables, n'ayant pas de formation initiale en comptabilité, souhaitant acquérir les fondamentaux. Ceci afin d'optimiser la vision globale et comprendre la finalité de ses travaux, dans le contexte spécifique de l'établissement scolaire.

Objectifs

- Prendre en compte les caractéristiques essentielles de l'établissement privé sous contrat.
- Utiliser la nomenclature comptable de l'enseignement privé sous contrat.
- Comptabiliser les écritures courantes.

Contenu

- Les principes fondamentaux des obligations comptables.
- Le fonctionnement du plan comptable général et ses spécificités dans les établissements scolaires privés sous contrat.
- Les opérations courantes :
 - Enregistrement des achats et des ventes.
 - Enregistrement des frais généraux et des services extérieurs.
 - Paies et charges sociales.
 - Trésorerie.
 - Etat de rapprochement bancaire.
 - Utilisation des comptes en T.
 - Présentation des états de synthèse.
 - Compte de résultat et Bilan.

Lieu	Carquefou
Dates	12, 13, 14 mars 2012
Formacode	AA-16-120312-N
Durée	3 jours, 18 heures
Coût	621 €

Inscription en ligne sur www.crefi.fr

Offre de formation 2012 - Tous droits de propriété intellectuelle réservés

crefi

Comptabilité générale, optimiser sa technicité

NOUVEAU

Module de
Perfectionnement

Public

Personnel des services comptables préparant les écritures de clôture en liaison avec l'expert-comptable ou le responsable Udogec.

PRÉREQUIS

Avoir une formation initiale en comptabilité ou avoir suivi la formation «Comptabilité générale, mécanismes fondamentaux»

Objectifs

- Utiliser la nomenclature comptable de l'enseignement privé sous contrat.
- Comptabiliser les écritures spécifiques, non courantes.

Contenu

- Les obligations comptables : principes fondamentaux (rappel).
- Les spécificités du plan comptable général dans les établissements scolaires privés sous contrat.
- Les opérations non courantes.
- Les documents de synthèse et leur analyse.
- Les outils de contrôle et outils de gestion permettant une meilleure lisibilité entre le service comptable et les organes de décision.

Fiche détaillée

sur www.crefi.fr

Lieu	Carquefou
Dates	19, 20 mars 2012
Formacode	AA-21-120319-N
Durée	2 jours, 12 heures
Coût	414 €

Fiches détaillées sur www.crefi.fr

Comptabilité clients : gestion et relance

Module de
Perfectionnement

Public

Personne en charge de la comptabilité clients, ayant à gérer les facturations et les recouvrements de créances.

Objectifs

- Evaluer les enjeux de sa fonction tout en maintenant une relation positive avec les familles.
- Réactiver les techniques de la comptabilité clients.
- Relancer avec diplomatie les retards de paiement.

Contenu

- Les incidences des retards de paiements pour l'établissement.
- L'utilisation du traitement des litiges comme renforcement de la relation avec les familles.
- Les aspects juridiques de la relation client (rappel).
- Élaboration des comptes de fin d'exercice : analyse et justification des comptes, règles de rattachement à l'exercice, évaluation et dépréciation des créances douteuses.
- La mise en œuvre de contrôles internes.
- Les outils de gestion efficace des retards de paiement.
- Les techniques de relances : relance téléphonique réussie et rédaction de lettre de relance et/ou de recouvrement.
- La relation aux familles : des moyens pour communiquer positivement.

Cette formation bénéficie d'une double approche avec l'intervention d'un spécialiste de la communication.

Lieu	Carquefou
Dates	14, 15, 16 mai 2012
Formacode	AA-17-120514-N
Durée	3 jours, 18 heures
Coût	621 €

Inscription en ligne sur www.crefi.fr