



## PILOTAGE DE L'OFFICE

**DURÉE :** 7h de formation.

**COÛT DE LA FORMATION :**  
564€ TTC soit 470€ HT par participant.

**PUBLIC CONCERNÉ :**  
Collaborateurs du notariat occupant un poste d'accueil, de secrétariat, d'assistant.

**PRÉREQUIS :**  
Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation.

**MOYENS TECHNIQUES :**  
Formation en classe virtuelle : animation dispensée par visioconférence avec projection de supports. Dans ce cadre, la participation à la formation nécessite l'utilisation d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un microphone, ainsi qu'une connexion internet suffisante. Un casque audio est recommandé. Les accès à la classe virtuelle seront adressés par mail aux participants.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**  
Cours magistral et interactif (questions/réponses). Exposés théoriques illustrés par des ateliers, étude de cas pratiques et mises en situation selon la répartition suivante : 50% théorie / 50% pratique. Accompagné le plus souvent d'un support numérique.

**MÉTHODES D'ÉVALUATION :**  
Une évaluation de l'acquisition des compétences est réalisée au cours de la formation au travers d'un QCM.

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :**  
Inscriptions sur : <https://formation.adnov.fr/>  
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation. Un bon de commande vous sera envoyé à l'issue de votre inscription. La convocation à la formation vous sera adressée environ 15 jours avant le début de la formation accompagnée de la convention de formation qui sera à nous retourner signée. Les supports de cours vous seront adressés au plus tard le jour de la formation.  
A l'issue de la formation et sous réserve de la réception de la feuille d'émargement signée, un certificat de réalisation (attestation de présence) vous sera envoyé. La facture sera éditée à l'issue de la formation et envoyée par courrier à l'office.

### LES PLUS :

Un programme pour un bénéfice double : **Bénéfices office :**

- Optimisation de la qualité du service rendu au client et efficacité professionnelle par le développement des soft skills (savoir-être relationnel, capacité de communication, sens de l'accueil).

### Bénéfices apprenant :

Se sentir légitime dans ses missions, être bien intégré dans son environnement professionnel.



# ACCUEIL SECRÉTARIAT : COMMENT OPTIMISER UN POSTE CLÉ DANS L'OFFICE ?

## OBJECTIFS :

À l'issue de la session de formation, le participant sera capable de :

- ✓ Connaître les outils de base de la communication
- ✓ Mettre en place une organisation personnelle et définir les priorités
- ✓ Comprendre l'impact du stress sur l'optimisation du poste

## PÉDAGOGIE : Catherine CAPALDO,

- Coach consultante formatrice - Ancien notaire assistant
- Diplômée Supérieure du Notariat
- Certifiée coach SDHEA
- Diplômée d'Etudes Supérieures Universitaires de Coaching de la Faculté d'Economie
- Appliquée d'Aix-en-Provence
- Certifiée Maître Praticien en Programmation Neuro Linguistique
- Certifiée praticien coaching et team building\*
- Certifiée praticien Management Coaching Method\*

## PROGRAMME

### GÉRER UN POSTE CLÉ

- Rôle du secrétaire
- Rôle de l'accueil dans un office
- Définition des compétences spécifiques à la maîtrise d'un poste polyvalent

### PROMOUVOIR SON IMAGE PROFESSIONNELLE

- Réflexion sur l'image professionnelle
- La légitimité
- La posture professionnelle

### OPTIMISER SON ORGANISATION

- La gestion des priorités
- Structurer son activité
- La gestion du stress

### LES OUTILS DE COMMUNICATION

- L'écoute
- La reformulation
- Les différentes questions
- Faire face aux tensions dans la relation client

## GESTION DU HANDICAP

Si vous souhaitez des informations pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, contactez-nous par écrit à : [organismeformation@adnov.fr](mailto:organismeformation@adnov.fr)

POUR PLUS D'INFORMATIONS,  
CONTACTEZ-NOUS AU 0 800 710 620

Service à appel gratuits

Pour consulter nos statistiques, [cliquez ici](#)