



PRODUCTIONS 4 TEMPS


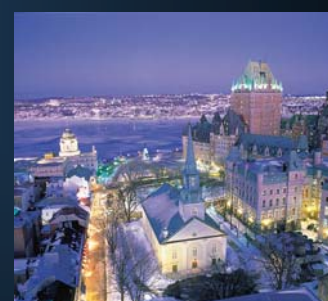
[www.productions4temps.ca](http://www.productions4temps.ca)

# Séminaire de formation


Pour adjointes, assistantes,  
secrétaires et membres  
du personnel administratif

Québec

23 au 27 avril 2007



1173, boulevard Charest Ouest, bureau 390-1  
Québec (Québec) G1N 2C9  
[www.productions4temps.ca](http://www.productions4temps.ca)  
Téléphone : 418 683-8815



Productions 4 Temps, c'est une équipe motivée disposant d'une solide expertise pour vous aider et vous conseiller dans le maintien et le développement des connaissances professionnelles.

Productions 4 Temps, c'est le maillon dans le processus de développement pour des formations adaptées à vos besoins.

Productions 4 Temps développe et évolue avec sa clientèle afin de répondre à ses besoins.

---

## **Productions 4 Temps**

Service de formation administrative et spécialisée et service de conférences

Séances publiques et formation en entreprise

# Séminaire de formation Québec - 23 au 27 avril 2007



## PRODUCTIONS 4 TEMPS, POUR MIEUX SAVOIR !

Que ce soit pour favoriser le développement des qualités personnelles ou pour poursuivre le développement des compétences professionnelles, investir sur la formation continue est une stratégie gagnante autant sur les plans social que professionnel. Tant pour les employés que pour les employeurs, le développement des compétences permet une augmentation de l'efficacité, de la productivité et l'atteinte des résultats.

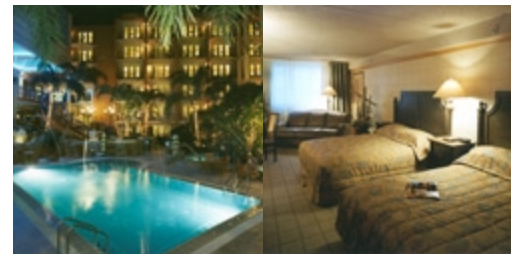
À coup sûr, l'acquisition de nouvelles connaissances ou la mise à jour des compétences demeure l'investissement incontournable qui permet aux employés de répondre avec confiance aux exigences de leur environnement de travail et d'être au fait des nouvelles tendances dans le monde du travail.

Chez **Productions 4 Temps**, nous sommes particulièrement fiers de collaborer au développement personnel et professionnel du personnel administratif. C'est pourquoi nous avons planifié pour vous ce séminaire de formation qui aura lieu à Québec du 23 au 27 avril 2007 au cours duquel nous soulignerons également la Semaine internationale du personnel administratif. Nous sommes persuadés que ce programme saura répondre à vos attentes et c'est avec impatience que nous anticipons le plaisir de vous accueillir dans la Vieille-Capitale.

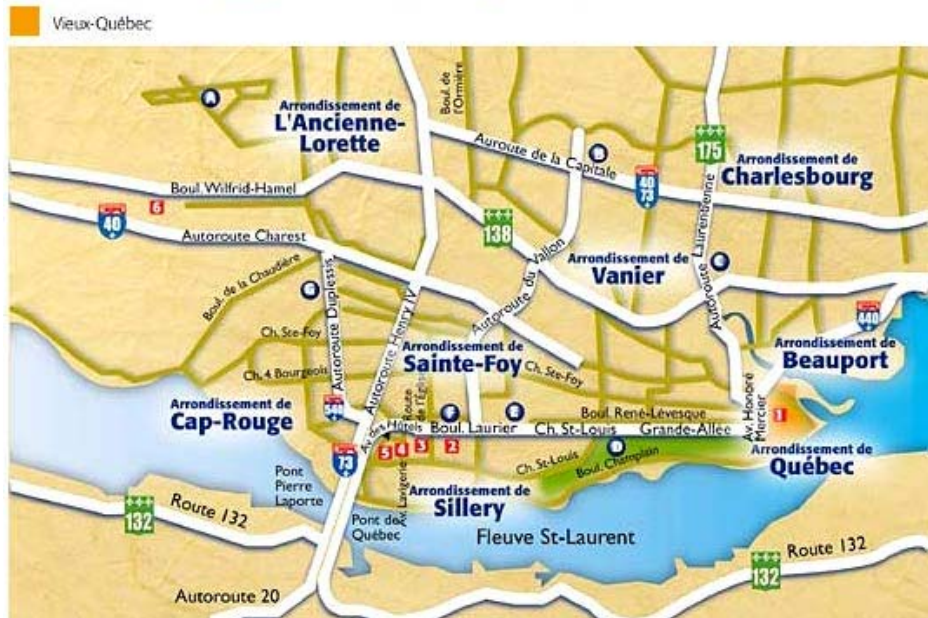
*Michelle Cantin*  
Directrice de la formation

### Site de la formation

Hôtel Québec  
3115, avenue des Hôtels  
Québec (Québec) G1W 3Z6  
<http://www.hotelsjaro.com/hotelquebec>



- |   |  |   |  |   |  |   |                         |   |                           |
|---|--|---|--|---|--|---|-------------------------|---|---------------------------|
| 1 |  | 3 |  | 5 |  | A | Aéroport Jean-Lesage    | E | Université Laval          |
| 2 |  | 4 |  | 6 |  | B | Galeries de la Capitale | F | Centres d'achats          |
|   |  |   |  |   |  | C | Colisée Pepsi           | G | Cinéplex Odeon / Starcity |
|   |  |   |  |   |  | D | Musée du Québec         |   |                           |



# Séminaire de formation - Productions 4 temps Québec - 23 au 27 avril 2007

## LUNDI 23 AVRIL 2007

- 17 h Inscription et accueil des participants  
18 h - 20 h Cocktail de bienvenue

## MARDI 24 AVRIL 2007

- 8 h 30 Petit déjeuner  
9 h - 16 h **L'ASSISTANTE, AMBASSADRICE DE SON ORGANISATION - MODULE 1**

**L'assistante** est la représentante de son organisation auprès du public, des clients, des fournisseurs et de toute « puissance étrangère » à celle de son organisation. Elle est aussi continuellement chargée des messages qu'elle doit transmettre avec diligence, tact et diplomatie.

Cette formation permettra entre autres aux secrétaires, aux assistantes, aux adjointes de direction et aux membres du personnel administratif de bien comprendre le rôle d'ambassadrice ou d'ambassadeur de leur organisation, comment représenter dignement leur organisation ou leur pays, comment obtenir la collaboration, l'attitude d'une ambassadrice, la discrétion, comment éviter et prévenir les incompréhensions et les divergences, les stratégies d'une adjointe de premier ordre, comprendre les buts de votre organisation, comprendre les buts de votre supérieur, comprendre l'ordre de priorités et la notion client.

- 10 h 30 Pause-santé  
12 h Dîner  
14 h 30 Pause-santé  
16 h - 16 h30 Conclusion et période de questions

## MERCREDI 25 AVRIL 2007

- 8 h 30 Petit déjeuner  
9 h - 16 h **ÉCRIRE POUR ÊTRE LU**

Cette formation a pour objectif de permettre aux participants d'améliorer la qualité et l'efficacité des communications écrites : lettres, notes de service, comptes rendus, communiqués, rapports, etc.

Les participants apprendront comment retenir l'attention du destinataire, à respecter les mécanismes de la lecture, à bien choisir les mots, à bien construire les phrases, à placer les mots importants au meilleur endroit, à alléger le style et à varier les tournures de phrases, à éviter les phrases trop longues, à favoriser l'utilisation de la forme affirmative, à faire bon usage des prépositions, à utiliser les procédés techniques de mise en évidence et à éliminer les mots inutiles.

- 10 h 30 Pause-santé  
12 h Dîner  
14 h 30 Pause-santé  
16 h - 16 h 30 Conclusion et période de questions  
18 h - 22 h **Super-conférence « Semaine internationale du personnel administratif »**

# Séminaire de formation - Productions 4 temps Québec - 23 au 27 avril 2007

## JEUDI 26 AVRIL 2007

8 h 30 Petit déjeuner

9 h - 16 h **GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS - MODULE 1**

Au cours de cette formation, les participants apprendront les sept lois de gestion du temps présentées avec humour afin de mieux comprendre les causes de la présence de « chronophages », des outils concrets afin d'exterminer ces parasites du comportement, les règles de planification et d'organisation, les méthodes de délégation et de suivi, et l'échelle de priorités et analyse des situations.

À travers des exemples tirés du vécu des participantes, celles-ci seront amenées à effectuer plusieurs exercices individuels ou de groupe afin d'élaborer des grilles de planification exigeant d'abord le découpage des tâches et l'identification des actions prioritaires. Par ailleurs, ces exercices permettront aux participantes de constater que bien peu d'entre nous accordent priorité aux priorités! Elles auront donc en main des techniques leur permettant de prendre des initiatives heureuses afin de pallier aux habitudes acquises dans l'entourage de travail. Elles auront par ailleurs l'occasion de mettre à l'épreuve leurs habiletés de communication et de leadership.

10 h 30 Pause-santé

12 h Dîner

14 h 30 Pause-santé

16 h - 16 h30 Conclusion et période de questions

## VENDREDI 27 AVRIL 2007

8 h 30 Petit déjeuner

9 h - 16 h **PROTOCOLE ET COURTOISIE ENVERS LA CLIENTÈLE - MODULE 1**

L'excellence du service à la clientèle dépend d'abord et avant tout du premier contact avec le client qu'il soit téléphonique ou en personne. Projeter une image professionnelle dans les communications, faire une impression favorable, dégager une attitude positive sont autant d'atouts essentiels pour développer et fidéliser une relation d'affaires. La qualité du service à la clientèle relève de tous les employés qui entretiennent des liens avec vos clients et de leurs habiletés à répondre à leurs attentes. La qualité du service à la clientèle, c'est ce qui vous permet d'avoir une longueur d'avance sur la concurrence et cela débute par le protocole et la courtoisie envers la clientèle.

Au cours de cette formation, les participants apprendront le professionnalisme et impact de l'image, les attentes et besoins de la clientèle, le service à la clientèle: une question d'attitude, les choses à ne pas dire à un client, l'écoute efficace= identification des besoins des clients, les principaux obstacles à l'écoute, les techniques de communication (le langage, les critères de la voix, les cinq qualités d'élocution, la vitesse d'expression, les exercices sur la vitesse d'expression, l'articulation, l'intonation, le ton que vous employez, gagnant ou perdant, les expressions à utiliser, les onze commandements de l'équipe dynamique, etc.

10 h 30 Pause-santé

12 h Dîner

14 h 30 Pause-santé

16 h - 16 h 30 Conclusion et période de questions

17 h - 19 h *Cocktail de clôture et remise des diplômes*

# Séminaire de formation - Productions 4 temps Québec - 23 au 27 avril 2007

## Modalités d'inscription :

Coût : 1725 \$ + taxes (1965,64 \$) par participant

Ce tarif est valable pour une participation d'un minimum de 15 personnes.

Le coût comprend :

- L'hébergement en occupation quadruple du 22 au 26 avril 2007 (5 nuits)
- Les cinq petits déjeuners
- Les cinq déjeuners
- Les formations
- Les notes de cours
- Le souper-conférence de la Semaine internationale du personnel administratif
- Le cocktail de bienvenue
- Le cocktail de clôture

Inscription obligatoire avant le 1er mars 2007

## Inscription

La réception du paiement confirmera l'inscription.

Faites parvenir votre fiche d'inscription dûment remplie à

### **Productions 4 Temps**

1173, boul. Charest Ouest, bureau 390-1, Québec (Québec) Canada G1N 2C9

Courriel : michelle.cantin@4temps.ca

Téléphone : 418 683-8815

Télécopieur : 418 683-0951

---

Prénom

Nom

---

Titre

---

Entreprise / Organisme

---

---

---

Adresse

---

Ville

Code Postal

( )

( )

Téléphone

Poste

Télécopieur

---

Courriel

---

---

Signature

Date



PRODUCTIONS 4 TEMPS



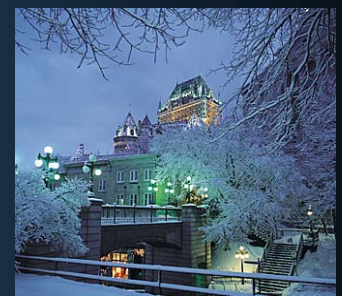
[www.productions4temps.ca](http://www.productions4temps.ca)

# Séminaire de formation

Pour adjointes, assistantes,  
secrétaires et membres  
du personnel administratif

Québec

23 au 27 avril 2007



1173, boulevard Charest Ouest, bureau 390-1  
Québec (Québec) G1N 2C9  
[www.productions4temps.ca](http://www.productions4temps.ca)  
Téléphone : 418 683-8815