

# Avant-propos

Qui dit manager performant dit assistante efficace ! L'efficacité professionnelle de l'assistante est le levier de la performance du manager et de l'équipe.

Recentrés sur leur cœur de métier, le manager, le cadre doivent se concentrer sur leurs activités à forte valeur ajoutée pour l'entreprise. Contraints d'optimiser leur fonctionnement, ils chassent les pertes de temps et se tournent davantage vers leur assistante dont le rôle se trouve renforcé.

Ce qu'attendent le cadre, le manager, c'est que l'assistante les aide à se concentrer sur leurs missions prioritaires. C'est d'abord qu'elle prenne en charge, en toute fiabilité, l'ensemble des activités logistiques et administratives pour leur permettre de se consacrer à leurs missions, qu'elle leur fasse gagner du temps. C'est ensuite qu'elle apporte une assistance réelle sur le fond même des dossiers, qu'il s'agisse de suivre les tableaux de bord et budgets, de rechercher les informations utiles, de monter des dossiers ou de rédiger études, comptes rendus ou rapports.

Les compétences nécessaires pour répondre à ces objectifs ambitieux et divers sont nombreuses. On remarquera qu'elles relèvent d'un subtil équilibre de maîtrise des techniques du poste et d'excellence relationnelle.

L'objectif de cet ouvrage est d'apporter aux assistantes et secrétaires des pistes utiles pour renforcer leurs compétences. Il est structuré en trois grandes parties :

1. Les savoirs nécessaires dans le poste. Cette partie porte tout d'abord sur une bonne compréhension des enjeux des entreprises dans un univers en perpétuelle mutation, ainsi que du rôle de l'assistante. Elle apporte également un éclairage sur les relations

interculturelles qui se développent du fait de l'internationalisation des échanges. Les assistantes y jouent un rôle important en raison de leur position d'interface du management.

2. Les nombreux savoir-faire du poste. L'assistante se doit d'être organisée pour gérer son temps, celui du manager, celui de l'équipe. Elle doit savoir gérer l'information, la rechercher, la traiter et la mettre à disposition. Elle doit aussi être une experte de la communication orale et écrite et de la mise en page de tous les documents professionnels « print » (papier) et écran. Elle doit acquérir enfin des compétences de gestion et pour certaines d'entre elles de management d'équipe.
3. Les ressources personnelles de l'assistante sont capitales. C'est ce qui fait la différence entre une bonne assistante et une assistante qui excelle dans sa mission. Il s'agit d'abord pour elle de savoir gérer son manager pour optimiser l'efficacité de la collaboration. Il s'agit également d'assumer sa mission d'interface en adoptant le comportement juste et en jouant un rôle utile dans la réduction des tensions et dans la prévention des conflits. Adopter la business attitude enfin ou comment renforcer son comportement professionnel.