



PREREQUIS/PUBLIC

- Aucun prérequis.
- Tout public.



DUREE

7 heures



METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Modalité : en présentiel.
- Méthodes : exposé théorique, réflexion de groupes, jeux de rôles, mise en situation à partir du quotidien.
- Matériel : cartes, jeux et vidéos pédagogiques.
- Ressources : fiches méthodes, support et livret de formation.
- Intervenant : sophrologue et psychopraticien.



MODALITES D'EVALUATION

- Autodiagnostic.
- QCM.
- Exercice pratique.
- Questionnaire de satisfaction.



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du savoir-vivre dans les relations professionnelles.
- Maîtriser les règles de savoir-vivre et savoir-être professionnel.
- Adopter une attitude professionnelle et respectueuse.
- Prévenir les conflits et favoriser un climat de travail harmonieux.



PROGRAMME

- 1) LES FONDAMENTAUX DU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL
 - Définition et contexte
 - Enjeux et conséquences (Importance de l'image professionnelle
 - Impacts du comportement sur l'ambiance et la performance au travail)
- 2) LES REGLES DU SAVOIR-VIVRE / SAVOIR-ETRE AU TRAVAIL
 - Notions clés de respect, courtoisie et politesse
 - Posture professionnelle (attitude, langage, tenue vestimentaire)

- Ponctualité, assiduité, gestion du temps
- Le tutoiement et le vouvoiement
- Confidentialité et respect des consignes
- Respect de la hiérarchie et des collègues
- Technologies (bon usage du téléphone portable et des NTIC)
- Nuisances et respect des espaces communs (open space)

3) LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Communication verbale et non-verbale
- Ecoute active et empathie

4) SAVOIR GERER LES SITUATIONS EMBARRASSANTES

- Gérer ses émotions
- Eviter les impairs et savoir les rattraper si nécessaire
- Présenter et recevoir des excuses



MODALITES ET DELAIS D'ACCES

En intra (groupe de 1 à 10 participants de la même entreprise) :

- Planification au choix de l'entreprise (dates, horaires et lieu de la formation).
- La demande est traitée sous 48H. Merci de nous contacter par email ou téléphone.



TARIF

Pour toute demande de devis, merci de nous contacter par mail ou par téléphone.



ACCESSIBILITE

Cette formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap. Afin d'étudier la faisabilité ainsi que les mesures de compensation, merci de nous contacter pour une analyse personnalisée de vos besoins.



TAUX DE REUSSITE

100%



TAUX DE SATISFACTION

100%