



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 : jeu pédagogique.
- Ressources : support PowerPoint, livret de formation.
- Intervenant : Sophrologue, Psychopraticien



MODALITES D'EVALUATION

- Test de positionnement.
- 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 règles du savoir-vivre / savoir-être 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 gérer 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

Modalités d'accès :

- Par l'employeur (plan de développement des compétences/OPCO),
- A l'initiative du salarié (plan de développement des compétences/fonds propres),
- Par un particulier (fonds propres/France compétences).

Délais d'accès :

- En intra (groupe de 1 à 12 pers) : dates, horaires et lieu au choix.
- En inter-entreprises : pas de session inter



TARIF

Nous consulter.



ACCESSIBILITE

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de bien vouloir nous le signaler au préalable afin de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires.



TAUX DE REUSSITE

100%



TAUX DE SATISFACTION

100%