

Savoir-être professionnel - Savoir-être professionnel en entreprise

DT 002 01

**Objectifs d'acquisition d'aptitudes et de compétences de la formation « Savoir-être professionnel en entreprise »**

* Comprendre les enjeux du savoir être professionnel, pour soi et pour l’entreprise.
* Gagner en confiance en soi.
* Maîtriser les règles de politesse et les expressions appropriées à chaque circonstance.
* Savoir gérer les situations embarrassantes,
* Eviter les impairs, les rattraper s'ils se sont produits.
* Intégrer et comprendre la culture de son entreprise : ses valeurs et ses codes.
* Optimiser son savoir vivre.

**Public concerné :**

* Toute personne salariée ou en recherche d’emploi.

**Prérequis :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

**Durée :**

1 jours – 4h

**Prix :**
180e TTC / PERS MINI DE 4 PERS

Le prix communiqué correspond aux sessions en intra, pour une session en inter merci de nous consulter.

**PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION**

 **Présentation des Savoirs -être professionnels**

**1- Se présenter et se représenter**

* « L’habit fait le moine », contrairement à ce que l’on pense.
* Prendre soin de son apparence.
* Ces détails qui font la différence.
* Prendre soin de son hygiène corporelle.
* Comment se mettre à son avantage. Sourire

 Créer une relation privilégiée tout en gardant une distance professionnelle.

**2- Communication et expression orale**

* Qu’est-ce que la communication ?
* Faire passer le message de l’entreprise.
* Utiliser la parole en adoptant un style et un ton adaptés à la personne et aux circonstances.
* Les astuces pour améliorer son expression.
* Etre capable de recevoir des commentaires et des remarques dans le but d’améliorer son travail.
* Recevoir une critique et en faire un élément constructif du développement de soi.
* Pourquoi prend-t-on mal une critique ?
* Le processus de remise en question.
* Maitrise de soi
* Etre capable de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive.
* Que faire face à un client/supérieur/collègue désagréable ?
* Que faire face à un client/supérieur/collègue agressif ?

 **3-Jugements**

Décider, face à un ensemble de faits, des actions appropriées à poser.

Observer avec attention et de façon soutenue le déroulement de ses tâches de travail de façon à en contrôler le résultat attendu.

* Mesurer les écarts.
* Proposer et mener des actions correctives.

**Moyens pédagogiques :**

 Face à face pédagogique alternant théorie et pratique

Mises en situations globales et individuelles