



## 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 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

### 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%