

DVP-04

SAVOIR-VIVRE PROFESSIONNEL : MAITRISER LES REGLES DU SAVOIR-VIVRE EN ENTREPRISE

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Adopter la bonne attitude en respectant les règles de savoir-être et savoir-vivre professionnel
- Optimiser sa communication verbale et non verbale pour assurer une communication positive
- Savoir incarner les valeurs de son entreprise
- Maîtriser les règles essentielles pour assurer une image professionnelle et développer des relations positives avec ses collaborateurs

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION

- **Introduction : Pourquoi développer son savoir vivre professionnel ?**
 - ✓ Pourquoi dégager une image positive auprès de ses clients internes ou externes ?
 - ✓ Quelles sont les conséquences pour soi et pour son entreprise ?
 - ✓ Retour sur son rapport au savoir vivre et savoir-être professionnel
- **Adopter un comportement professionnel en développant sa communication**
 - ✓ Prendre conscience de l'importance de la communication non-verbale et de l'image renvoyée à son interlocuteur
 - ✓ Devenir l'ambassadeur de son entreprise à travers ses codes
 - Comprendre les codes de son entreprise et de son secteur
 - Savoir présenter une bonne image : La tenue professionnelle
 - Visualiser les attitudes à proscrire
- **Maîtriser les règles du savoir-vivre professionnel au quotidien**
 - ✓ Assimiler les règles incontournables du savoir-vivre avec des clients internes ou externes
 - ✓ Connaître les règles de politesse ou de courtoisie et les expressions appropriées à chaque circonstance

- ✓ Savoir quand tutoyer ou vouvoyer. Adopter la bonne distance
- ✓ Assimiler les bonnes pratiques en matière de savoir-être
 - La notion de critique
 - La notion de discrétion
 - La notion de ponctualité
 - Technologies et savoir-vivre : les bons usages du téléphone portable et des NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication)
 - La notion de synchronisation au service de la relation à l'autre
- Être à l'aise dans des situations inhabituelles
 - ✓ S'adresser à des interlocuteurs désagréables
 - ✓ Eviter les impairs, les rattraper s'ils se sont produits
 - ✓ Comment présenter et recevoir des excuses ?

PUBLIC CIBLE :

Tout public.

DUREE DE LA FORMATION :

3 Jours (14 Heures)

ANIMATEUR :

Consultant en sécurité incendie et spécialiste des extincteurs