

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