

DVP-33

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

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

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

- 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
- 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 CONCERNE :

Tout public souhaitant maîtriser les règles du savoir-vivre et savoir-être en entreprise

### DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

### ANIMATEUR :

Formateur spécialisé avec longue expérience