



MIRAL ACADEMY

FORMATION

SAVOIR-VIVRE PROFESSIONNELLE

Publique

Toute personnes



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Objectifs

- Adopter la bonne attitude professionnelle.
- Optimiser la communication verbale, non verbale...



Durée

7 heures (1 jour)



Moyens

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Remise d'un support de formation



Evaluation

Quiz



Programme

Ce programme est composé de 4 chapitres.

INTRODUCTION : POURQUOI DEVELOPPER 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 DEVELOPPANT 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

MAITRISER LES REGLES 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. Et adopter la bonne distance
- Assimiler les bonnes pratiques en matière de savoir-être



21, Avenue des Genottes, 95000 Cergy

TEL : +33 1 30 30 51 53 | EMAIL : contact@miral-academy.fr

Numéro SIRET : 920759350001 |

Numéro de déclaration d'activité : DA11788575678

SITE WEB : www.miral-academy.fr

Suite du programme

- 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 A L'AISE DANS DES SITUATIONS INHABITUELLES

- S'adresser à des interlocuteurs désagréables
- Éviter les impairs, les rattraper s'ils se sont produits
- Comment présenter et recevoir des excuses ?

Contenu indicatif susceptible d'être adapté en fonction des besoins des stagiaires