



Programme « Apprentissage des codes sociaux »

*Le savoir-vivre, c'est la courtoisie, la bienveillance et l'écoute
pour un bien vivre ensemble.*

*Être à l'aise avec autrui, sans être ni au-dessus, ni en dessous,
cela s'apprend aussi.*

Pourquoi cette formation ?

- *Vous voulez vous intégrer, progresser, acquérir de l'aisance et de l'assurance dans votre quotidien et votre milieu professionnel, avoir confiance en vous et être respecté(e), aborder votre nouvelle vie avec le plus de sérénité possible*
- *Vous devez téléphoner pour prendre un rendez-vous ou demander un conseil*
- *Vous devez écrire un mail*
- *Vous devez vous présenter à un entretien d'embauche*
- *Vous avez rendez-vous pour un logement, à la CAF, à l'école, chez le médecin...*
- *Vous voulez connaître les us et coutumes de la table*
- *Vous devez prendre la parole en public (cérémonie de remise des attestations, etc.)*

Votre image est un langage

C'est votre image que les autres perçoivent au premier regard !

→ La tenue

- ✓ Porter une tenue adaptée aux différentes circonstances, les chaussures, etc.
- ✓ Prendre soin de son apparence, l'hygiène, etc.

→ Le comportement

- ✓ Souriez !
- ✓ Les distances à respecter
- ✓ Le toucher
- ✓ Frappez avant d'entrer
- ✓ Le téléphone portable



La communication non verbale et son impact

Posture, élocution, ton de la voix, gestuelle, regard... sont des éléments a priori anodins qui en disent pourtant bien plus long sur nos intentions réelles et nos émotions.

La communication

- ✓ Correspondance / mail
 - Libellé, style et formules de politesse
 - On n'écrit pas « Bonjour madame Dupont », ni « Bonjour madame »
 - On ne commence jamais un courrier par « Je »
 - Les noms de famille s'écrivent toujours en lettres majuscules
- ✓ Le téléphone
 - S'exprimer au téléphone
 - Le sourire « s'entend » au téléphone !
 - « Je vais essayer de... » = NON / « Je fais tout pour... » = OUI
 - Bonjour Madame, Bonjour Monsieur + Présentation + Objet de l'appel + Au revoir Madame/Monsieur

La conversation

Tout l'art de la conversation est d'écouter, apprivoiser l'autre, échanger, se cultiver, partager ses connaissances, inspirer confiance.

- ✓ Les expressions à utiliser et celles à bannir
- ✓ Savoir ménager les susceptibilités
- ✓ On ne parle pas de...
- ✓ Tu ou vous ?
- ✓ Oser dire que l'on n'a pas compris

Les présentations et les salutations

C'est un art qui permet la fluidité des rapports humains et de ménager les susceptibilités.

- ✓ De quelle façon les présentations se font-elles ?
 - Qui doit se présenter en premier ? Comment et pourquoi ?
- ✓ Savoir se présenter soi-même
- ✓ Qui s'adresse à qui en premier ?
 - Qui doit tendre la main en premier ? Comment et pourquoi ? Dans quelles situations faut-il s'abstenir ? Qui doit se lever et pourquoi ?
 - Comment serrer la main. Regarder dans les yeux

La table à la française

- ✓ La tenue à table. Ne pas parler la bouche pleine, s'essuyer la bouche avant de boire, ne pas commencer à manger avant...
- ✓ Quels couverts utiliser ?

Prendre la parole en public

- ✓ Souriez, respirez !
- ✓ « Bonjour mesdames, bonjour messieurs ». Pas de « Bonjour messieurs-dames »

*Le savoir-vivre est une frontière, il peut également devenir une passerelle.
Il s'étend démocratiquement à toutes les catégories sociales et professionnelles.*