

Savoir se positionner professionnellement – Les attitudes de services

Les fondamentaux



Objectifs et compétences visées

- Savoir se présenter et se positionner professionnellement
- Entretien de bonnes relations avec sa hiérarchie, ses collègues, les clients, les usagers, les habitants
- Développer des compétences de base en communication

👤 Publics

- Opérateurs des Régies de Quartier et de Territoire
- Salariés en insertion des Structures d'Insertion par l'Activité Économique

📋 Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

🕒 Durée

1 jour, soit 7 heures – En présentiel

📅 Dates

➤ 21 mars 2018 / Paris

➤ 20 mars 2019 / Paris

Formation pouvant être organisée en Région, en inter ou en intra dans votre structure

👥 Nombre de participants

7 à 12 personnes

💰 Prix de la formation

En inter : 175 € par personne

En intra : tarif de groupe, nous consulter



Programme détaillé :

Développer une posture professionnelle adaptée à son contexte d'intervention

- 🕒 Connaître les spécificités de son environnement de travail
- 🕒 Développer les bons réflexes de préparation et d'organisation de son intervention

Savoir se présenter et présenter le cadre de son intervention

- 🕒 La tenue de travail
- 🕒 Les horaires
- 🕒 L'aspect physique
- 🕒 Les comportements à adopter : sécurité sur le lieu de travail et modalités de contact

Savoir préparer et organiser son intervention

- 🕒 Préparation et respect du matériel
- 🕒 Estimation de son temps d'intervention

Savoir développer une relation et une communication adaptées aux clients, à sa hiérarchie, aux usagers, aux habitants

- 🕒 Les bases de la communication
- 🕒 Repérer et connaître ses différents interlocuteurs
- 🕒 Savoir rendre compte de son activité et donner des alertes



Méthode pédagogique

- 🕒 Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, travaux de groupe
- 🕒 Demande interactive

☑ Validation et évaluation tout au long de la formation : quiz, synthèse orale et reformulation, mises en situation, plan d'action personnalisé... Une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant.

Idée parcours

Modules complémentaires :

42 Oser prendre la parole en public

52 Modules de formation aux techniques professionnelles

