

## FAIRE ET SAVOIR

2 rue des Fontaines (Châteauneuf sur Sarthe)

49330 Les Hauts D'Anjou

Email : [accueil@faireetsavoir.org](mailto:accueil@faireetsavoir.org)

Tel : +33252750436



# Posture professionnelle, le savoir être en entreprise

*Permettre à des salariés ou futurs salariés des associations intermédiaires de développer leurs compétences relationnelles avec les clients*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

### Profils des apprenants

- Demandeurs d'emploi
- Salariés d'entreprise

### Prérequis

- Compréhension orale de la langue française

### Accessibilité et délais d'accès

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter pour les modalités de mise en œuvre

2 semaines

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise, de la demande client; Intégrer les attitudes de service
- Connaitre les enjeux d'une bonne communication
- Savoir contrôler son travail
- Apprendre à maîtriser ses émotions

## FAIRE ET SAVOIR

2 rue des Fontaines (Châteauneuf sur Sarthe)  
49330 Les Hauts D'Anjou  
Email : [accueil@faireetsavoir.org](mailto:accueil@faireetsavoir.org)  
Tel : +33252750436



### Contenu de la formation

- Le client : pourquoi est-il important ?
  - Le fonctionnement de l'association, d'une entreprise
  - C'est quoi un client ?
- La communication
  - Savoir se présenter, avoir une tenue adaptée
  - Comprendre la commande et les exigences du client du client
  - Oser demander des renseignements et vaincre sa timidité
  - Utiliser du vocabulaire professionnel
  - Le comportement pendant le travail
  - Contrôle du travail et « réception » de chantier
- La satisfaction du client
  - Se comporter face au client
  - Se connaître, prendre du recul sur sa façon d'être au quotidien
  - Impact de la qualité de travail sur la relation clients
  - Maîtriser ses émotions

### Organisation de la formation

#### Équipe pédagogique

Responsable de formation : Virginie Dubois

Coordinatrice de formation : Anne Bordron

Assistant de formation : Menil Kasmi

Réseau de formateurs/trices spécialisés et expérimentés

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance d'apports théoriques et d'échanges
- Analyse de situations de travail
- Exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence émargée par demi-journée

FAIRE ET SAVOIR | 2 rue des Fontaines (Châteauneuf sur Sarthe) Les Hauts D'Anjou 49330 | Numéro SIRET : 44140976000028 |

Numéro de déclaration d'activité : 52490235249 (auprès du préfet de région de : Pays de la Loire)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.*

## FAIRE ET SAVOIR

2 rue des Fontaines (Châteauneuf sur Sarthe)

49330 Les Hauts D'Anjou

Email : [accueil@faireetsavoir.org](mailto:accueil@faireetsavoir.org)

Tel : +33252750436



- Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
- Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
- Attestation de réalisation