

# Savoir faire et savoir être à adopter en entreprise (travailleurs d'ESAT)

## Objectifs

### Compétence visée

- Acquérir et développer des comportements adaptés en entreprise

### Aptitudes

- Mieux communiquer avec les autres
- S'adapter aux contraintes des entreprises
- Développer son organisation personnelle

## Les plus de ce programme

### Modalités de positionnement et d'évaluation:

- Évaluation des acquis à l'entrée et en fin de formation, par grille de positionnement

### Modalités pédagogiques:

- Mises en situations
- Analyse des pratiques
- Jeux de rôles
- Echanges et réflexions sur les situations concrètes rencontrées par les participants

### Formation accessible aux personnes en situation de handicap

## Adopter un comportement adapté, en entreprise

- Quel est l'impact de son comportement sur les autres?
- Comment adopter un comportement positif (verbal, non verbal) ?
- Le choix du vocabulaire adéquat et notamment son adaptation à l'interlocuteur
- Les formulations positives et non hésitantes
- Regard - Sourire - Mimiques - Silences
- Débit - Rythme - Intonation - Volume
- Le vocabulaire conventionnel « SBAM » (sourire bonjour au revoir merci)
- Le développement des qualités nécessaires: Tenue, Disponibilité, Patience, Attention, Bonne Humeur, Sourire, Regard
- Comment chasser stress et pensées négatives?

## Mise en situations :

- Comment se présenter à un client ?
- Respect du règlement intérieur (focus sur les règles liées à la situation sanitaire : port du masque, manuel...)
- Comment gérer une demande particulière du client ?
- Les phases « conclure » et « prise de congé »

## L'hygiène de vie au quotidien :

### Un devoir envers soi-même pour le respect de l'autre

- La toilette corporelle
- L'hygiène buccale
- Les mains
- Les cheveux

**La tenue vestimentaire :**

- Adapter son image à l'entreprise

**Savoir valoriser son image pour valoriser l'ESAT :**

- Pour les dames : avec les soins, le maquillage et la coiffure ;
- Pour les hommes : avec le rasage, les soins et la coiffure
- Constitution d'une trousse d'hygiène

**Elaboration d'une Check List des comportements, lorsque j'arrive en entreprise**

- A l'arrivée (change, affaires à déposer, matériel à préparer, oser se présenter, travailler avec méthode et organisation)
- Au départ (rangement du matériel, vestiaire, fiche à donner, prendre congé)

**Mises en situations, simulations, jeux de rôles sur les items suivants (tout ou partie sera traité, en fonction des besoins des participants) :**

- Que dois je faire ?
- Dans quel ordre ?
- Quels outils peuvent m'aider (carnet de notes, téléphone portable...)
- Et si ça ne fonctionne pas comme prévu ?
- Que faire en cas de retard ?
- Qui prévenir ?
- Quels mots utiliser ?

Débriefing sur les situations rencontrées, scénarios de remédiation

Conseils personnalisés

**Public**

Travailleurs d'ESAT Aucun prérequis

**Durée**

2 jours