

---

## PROGRAMME DE FORMATION – PRO-AGIR POUR MIEUX SERVIR – LE SAVOIR ETRE-

---

### Durée :

**1 jour, 7 heures**

### Délais accès

- Le démarrage de la formation sera défini en fonction des plannings en cours

### Objectifs :

**Acquérir les savoir-être indispensables dans son métier et savoir s'investir dans son travail**

- En prenant en compte les besoins et attentes des clients et des usagers
- En véhiculant une image en accord avec le milieu d'activité
- En comprenant l'esprit du service

### Compétences visées

- Etre capable d'acquérir les savoir-être indispensables au milieu professionnel
- Savoir répondre aux besoins du client et être force de proposition

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Exposés, mises en situation professionnelle, démonstrations et travaux pratiques...
- Formation en présentielle

### Matériel utilisé :

**Paperboard, vidéoprojecteur, jeu de rôle, application sur le site...**

### Prérequis

- Aucun

### Public :

**Tous public**

**Possibilité d'accès aux personnes en situation d'handicap** (pour connaître les modalités contacter notre référent handicap)

**6 à 8 participants maximum**

### Formateur :

**Formateurs professionnels, experts métier**

#### ESSYCA Sophia Antipolis

Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles | Bat M2  
06560 Valbonne | Sophia Antipolis  
Tél. 04 93 74 57 57

#### ESSYCA Paris

32 | 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne Billancourt  
Tél. 01 84 76 80 80

---

[contact@essyca.com](mailto:contact@essyca.com) | [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

SIREN | RCS GRASSE 408 544 955 | SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS | APE  
8559A

## Contenu pédagogique :

### L'image

- Du métier
- Des agents, des chefs d'équipe
- Du matériel

### Les relations clients et usagers

- Les attentes clients et usagers
- La première bonne impression
- Savoir respecter le confort des usagers

### Les relations équipe et hiérarchie

- Les fonctions de chacun
- Savoir d'adapter à l'autre
- Travailler l'esprit d'équipe

### Le savoir être et le comportement

- Le comportement dans la relation (les us et coutumes)
- Les différents comportements à adopter en fonction des situations
- La positive attitude

### L'excellence et le service plus

- Définir le service plus
- Mettre en place la charte de l'excellence
- S'engager sur l'excellence

### Les relations interculturelles et les règles de base

- Comprendre les différentes cultures
- Prendre en compte les règles de base (le TU et le Vous)
- Les différents rituels à respecter

## Evaluations

- Evaluation des compétences initiales (à l'entrée et à la sortie)

## Tarif

- Le module 1000 € HT

## Contact

Anita ANDREOTTI : 01 84 76 80 80 [proprete-essyca@essyca.com](mailto:proprete-essyca@essyca.com) - [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

Référente handicap : Anita ANDREOTTI

### ESSYCA Sophia Antipolis

Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles I Bat M2  
06560 Valbonne I Sophia Antipolis  
Tél. 04 93 74 57 57

### ESSYCA Paris

32 I 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne Billancourt  
Tél. 01 84 76 80 80

[contact@essyca.com](mailto:contact@essyca.com) I [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

SIREN I RCS GRASSE 408 544 955 I SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS I APE  
8559A