



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Bienvenue au cours

« 1.1.4.1.2 Valeurs - Comportement
et Bonnes manières »



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Horaire de la journée

Le matin

08h15 – 09h45

Pause

10h15 – 11h35

L'après-midi

13h00 – 14h45

Pause

15h15 – 17h00



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Objectif 1.1.4.1.2 ➔

- Appliquer les règles les plus importantes pour une présentation professionnelle et dans mes relations avec les clients et collègues de travail dans les domaines suivants : *attitude, langage corporel, tenue vestimentaire et apparence, règles de politesse et de bienséance, bonnes manières au travail, utilisation adéquate de la langue et tonalité* etc...



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Déroulement

- 1 Les valeurs
- 2 Le comportement
 - Attitude intérieure et rayonnement
 - Estime de soi
 - Apprécier les autres à leur juste valeur
 - Langage corporel
- 3 Les bonnes manières
- 4 La tenue vestimentaire



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



NOS
VALEURS



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les valeurs

Qu'est-ce que l'éthique ?

C'est une discipline philosophique pratique (action) et normative (règles) dans un milieu naturel et humain. Elle se donne pour but d'indiquer comment les êtres humains doivent se comporter, agir et être, entre deux et envers ce qui les entoure.

Dans tous les cas, l'éthique vise à répondre à la question : « *Qu'est-ce qui est bien ? ou Que dois-je faire pour bien agir ?* ».



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les valeurs - Règle d'or

«Traite les autres comme tu voudrais être traité-e»





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Quelles sont mes valeurs ?





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les valeurs – Le proverbe

« Ne fais pas à autrui ce que tu ne voudrais pas qu'on te fasse »





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le comportement

Tout ce que nous pensons et ressentons, notre conception de la vie et notre comportement déterminent notre personnalité, marquent notre individualité et constituent notre nature.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le comportement





Le comportement - Attitude intérieur, rayonnement

- Avez-vous déjà rencontré des personnes qui vous fascinent ?
- Des personnes qui vibrent d'une énergie positive ?

Notre attitude intérieure est notre ouverture sur le monde extérieur, elle témoigne de notre spécificité et de notre lumière intérieure.

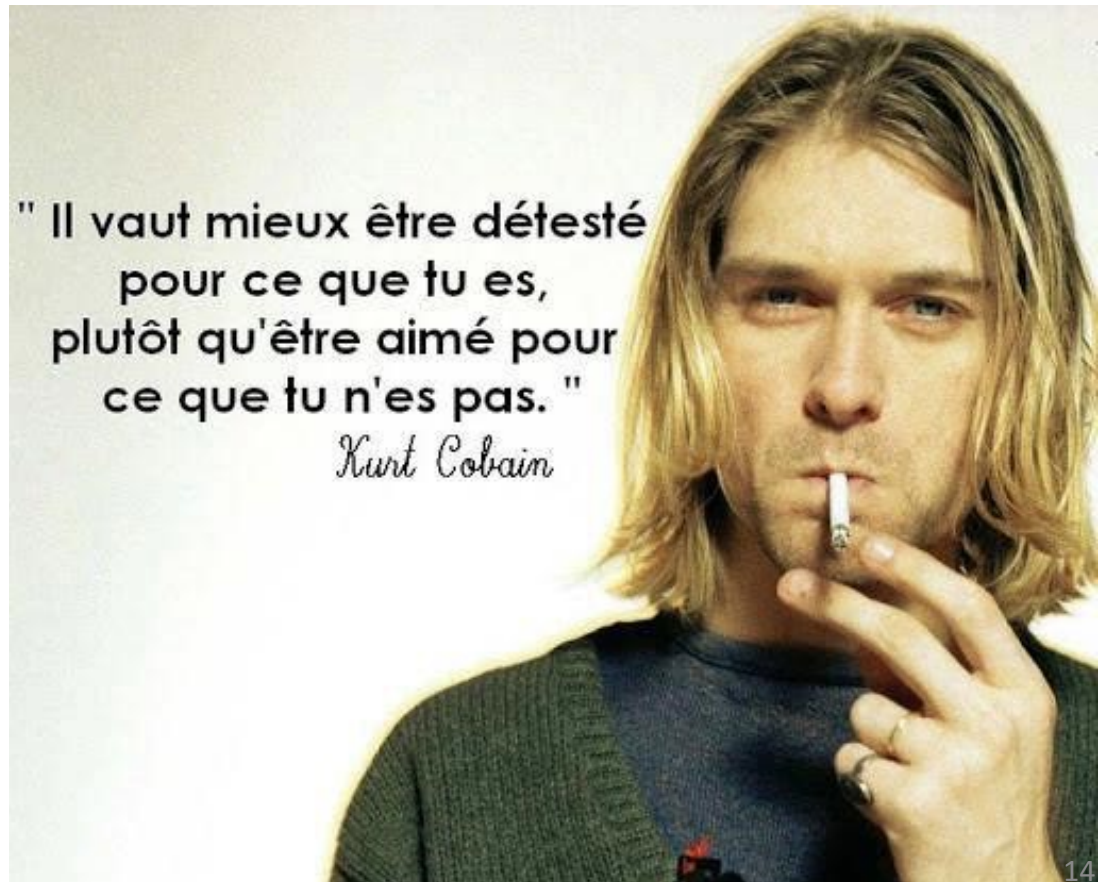


branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le comportement - Attitude intérieure, rayonnement

Chaque
être
humain
est
UNIQUE



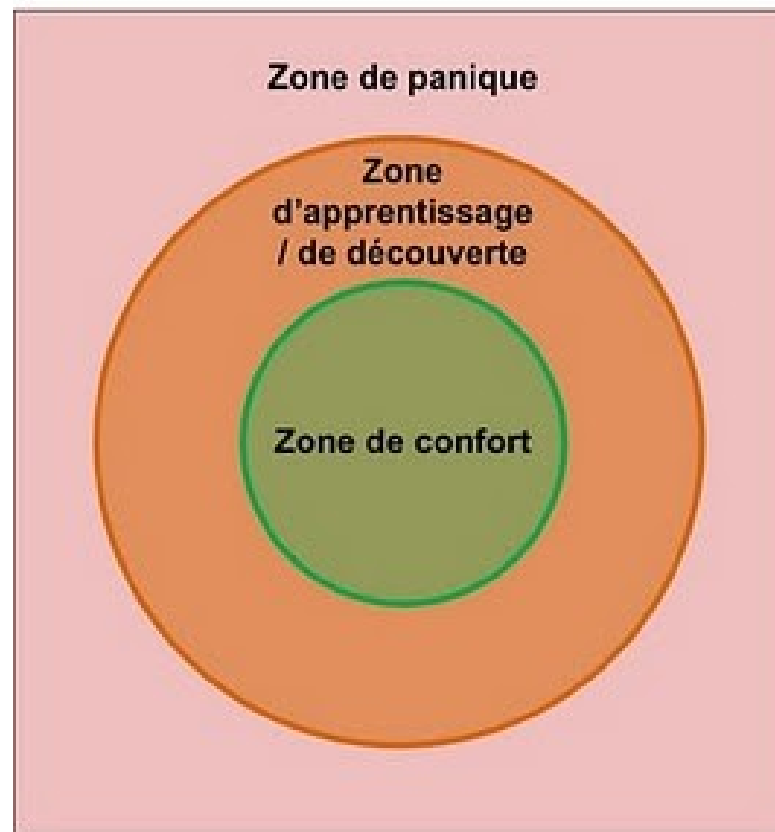


branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le comportement – Attitude intérieur, rayonnement

LA ZONE DE CONFORT





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le comportement – Attitude intérieur, rayonnement

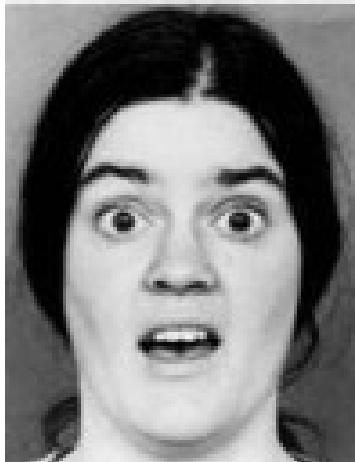
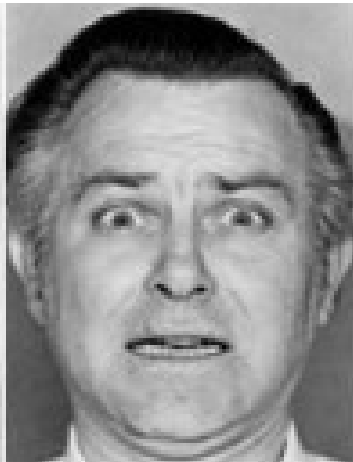




branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Trouvez les six émotions de base ci-dessous :





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le comportement – Attitude intérieur, rayonnement





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



L'estime de soi



L'estime de soi

Considérez-vous avec respect et satisfaction !

- Je sais ce que je sais
- Je suis ce que je suis
- Je me plais
- J'ai conscience des aspects de ma personnalité qui me donnent de l'énergie positive.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Listez vos qualités, domaines ou activités dans lesquels vous êtes doués et les choses que vous aimeriez améliorer dans votre travail.





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Apprécier les autres à leur juste valeur





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Apprécier les autres à leur juste valeur





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Apprécier les autres à leur juste valeur

Pyramide de Maslow

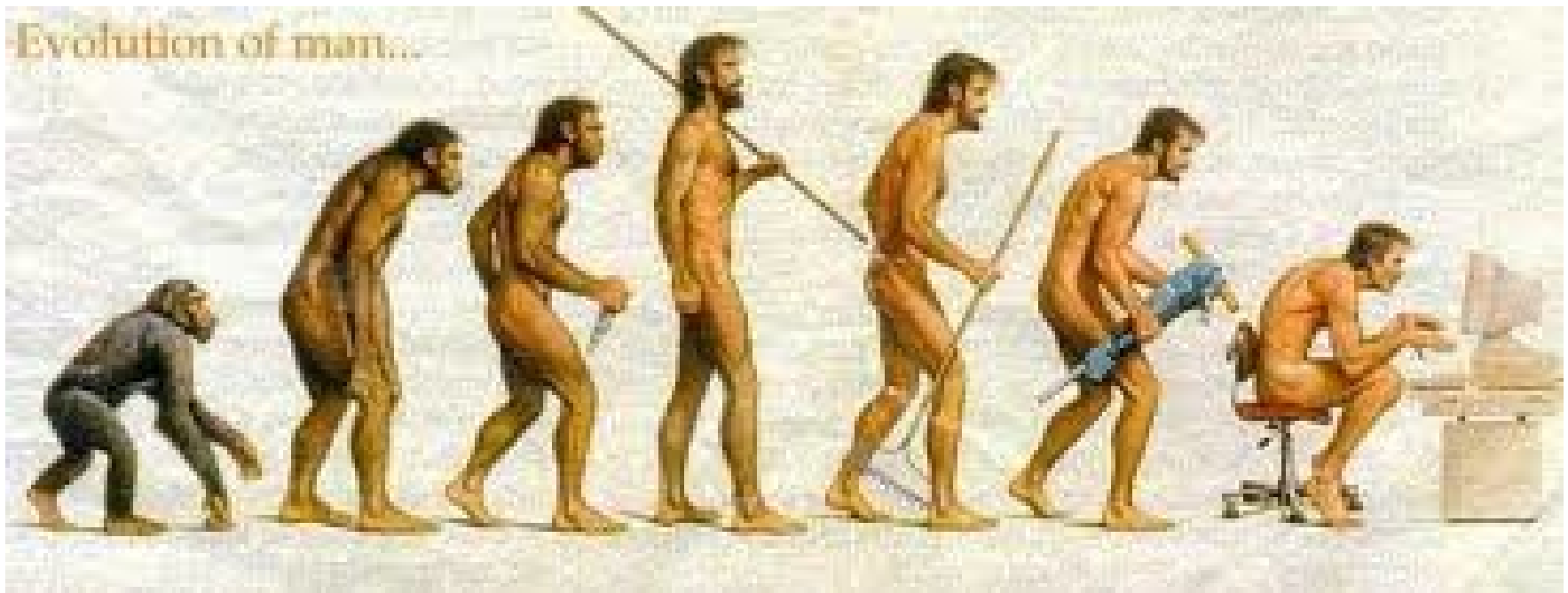




branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le langage corporel

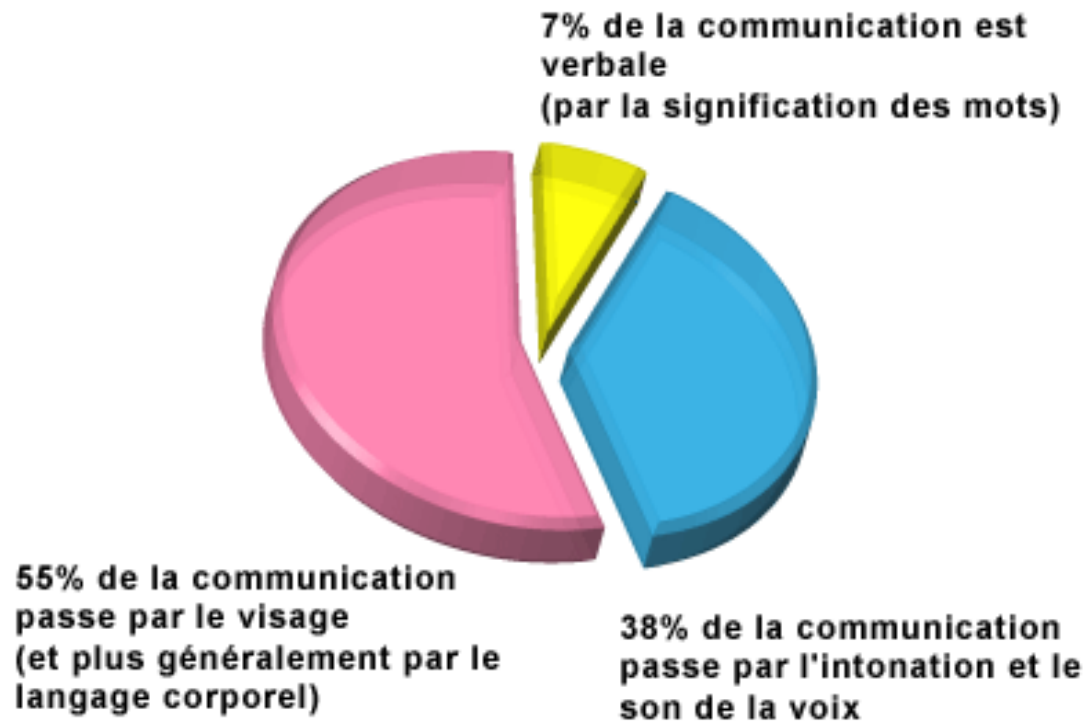




branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le langage corporel





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le langage corporel

incongruence



Vous êtes viré(e)



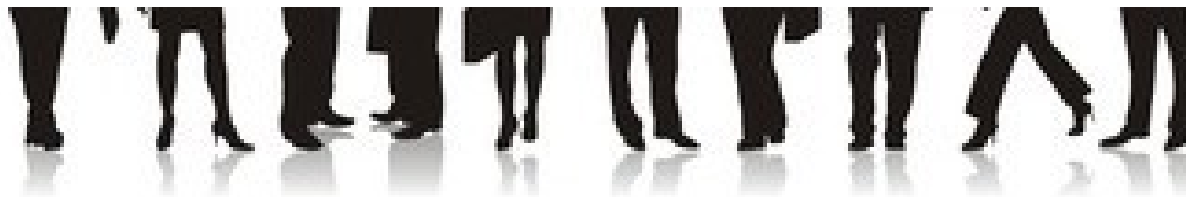
Je vous embauche



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le langage corporel





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les bonnes manières

Vous n'aurez jamais une 2^{ème} chance de faire une 1^{ère} bonne impression.





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les bonnes manières





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les bonnes manières – Les salutations

- Qui salue en 1^{er} ?
- Comment me présenter à mes collègues ?
- Comment saluer un groupe ?





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les bonnes manières – La poignée de main



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

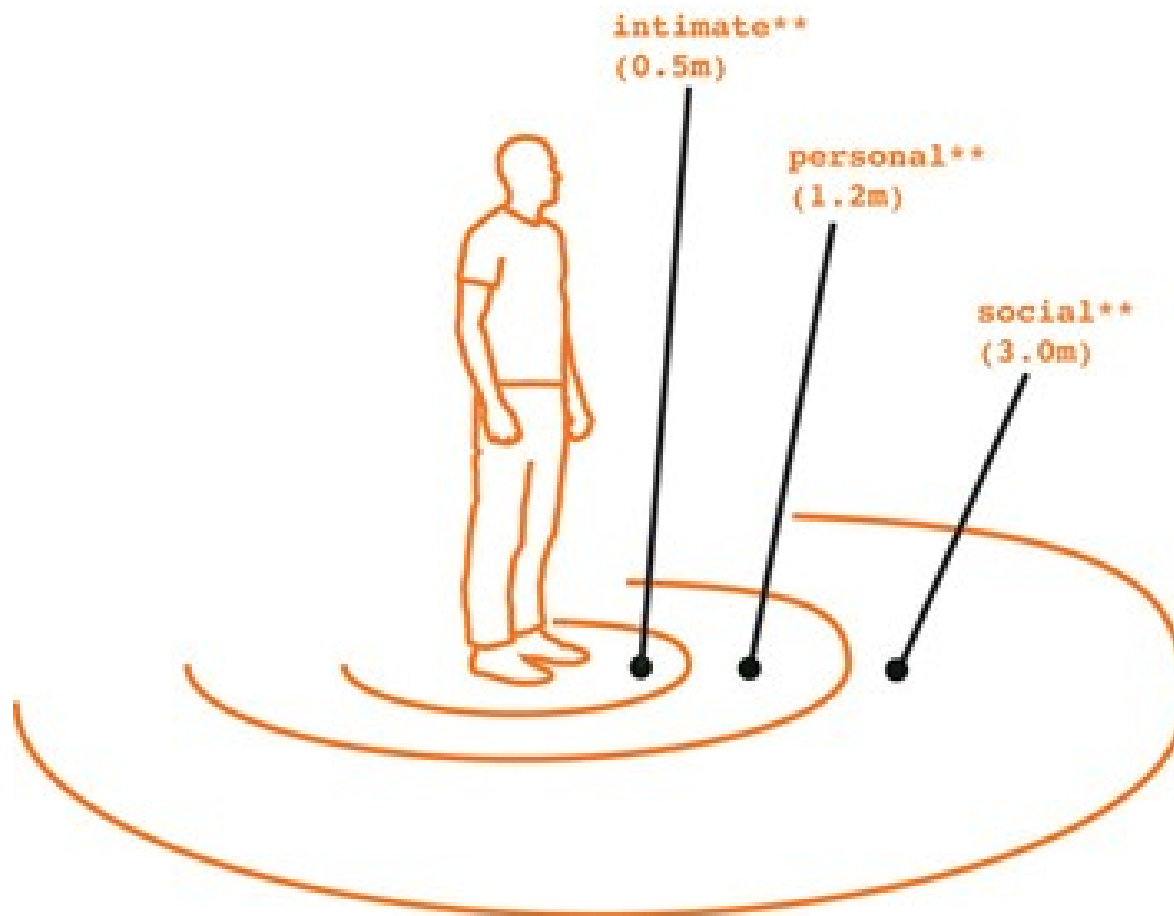




branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les bonnes manières – Attitude distante ?





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Quel comportement sur ma place de travail ?





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Les bonnes manières





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



La tenue vestimentaire

On ne porte pas les mêmes vêtements pendant notre travail ou pendant nos loisirs.

Votre tenue vestimentaire doit vous soutenir et non vous gêner.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



La tenue vestimentaire





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



La tenue vestimentaire





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



La tenue vestimentaire



Objectif évaluateur traité 1.1.4.1.2 ➔

- Appliquer les règles les plus importantes pour une présentation professionnelle et dans mes relations avec les clients et collègues de travail dans les domaines suivants : *attitude, langage corporel, tenue vestimentaire et apparence, règles de politesse et de bienséance, bonnes manières au travail, utilisation adéquate de la langue et tonalité* etc...



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Bienvenue au cours

« 1.1.2.3.1 Techniques d'entretien »



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Objectifs 1.1.2.3.1 ➔

- Connaître les règles d'une communication harmonieuse et efficace et les appliquer d'une manière ciblée. Je suis conscient de la possible ambiguïté des messages et reconnais les malentendus.
- Utiliser différentes techniques d'entretien en fonction de la situation.
- Faire la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



La communication avec les clients, groupes d'intérêts

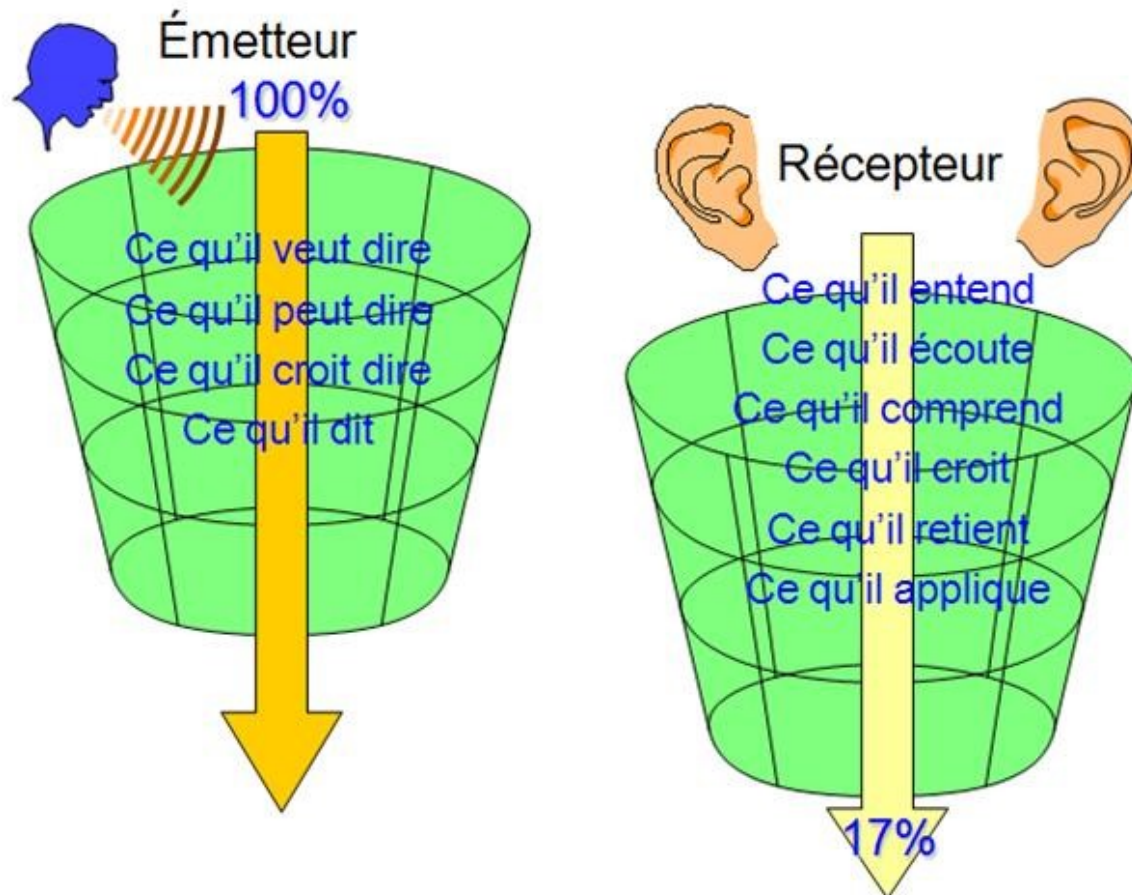




branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



La communication



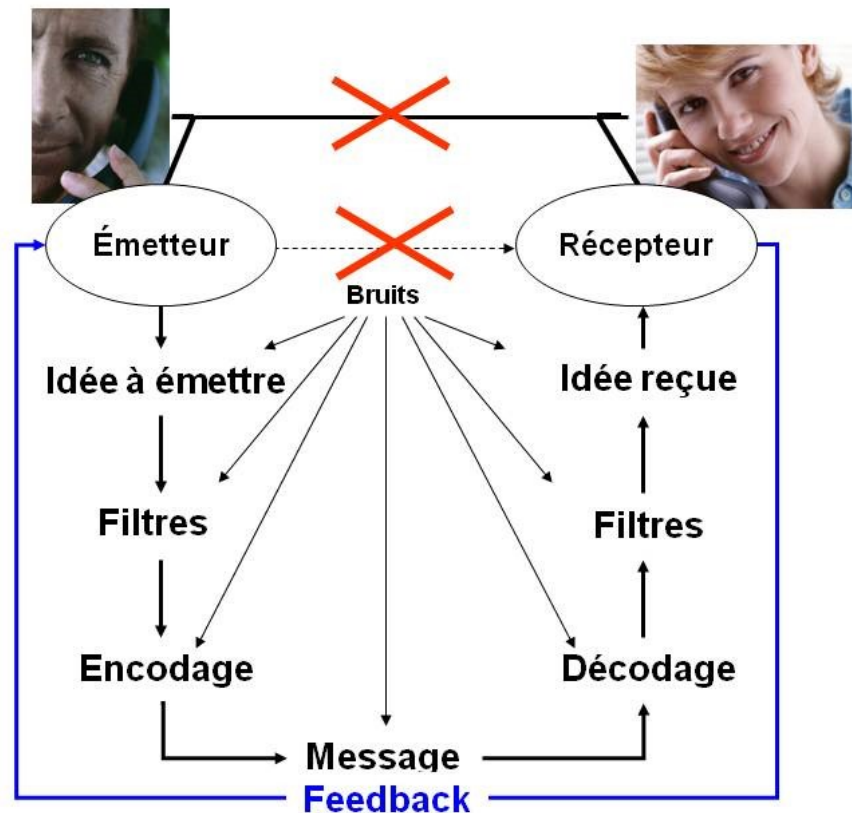


branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le déroulement d'un entretien

Le schéma de la communication



Le modèle à 4 oreilles de Friedmann Schulz von Thun

Chaque MESSAGE possède 4 facettes

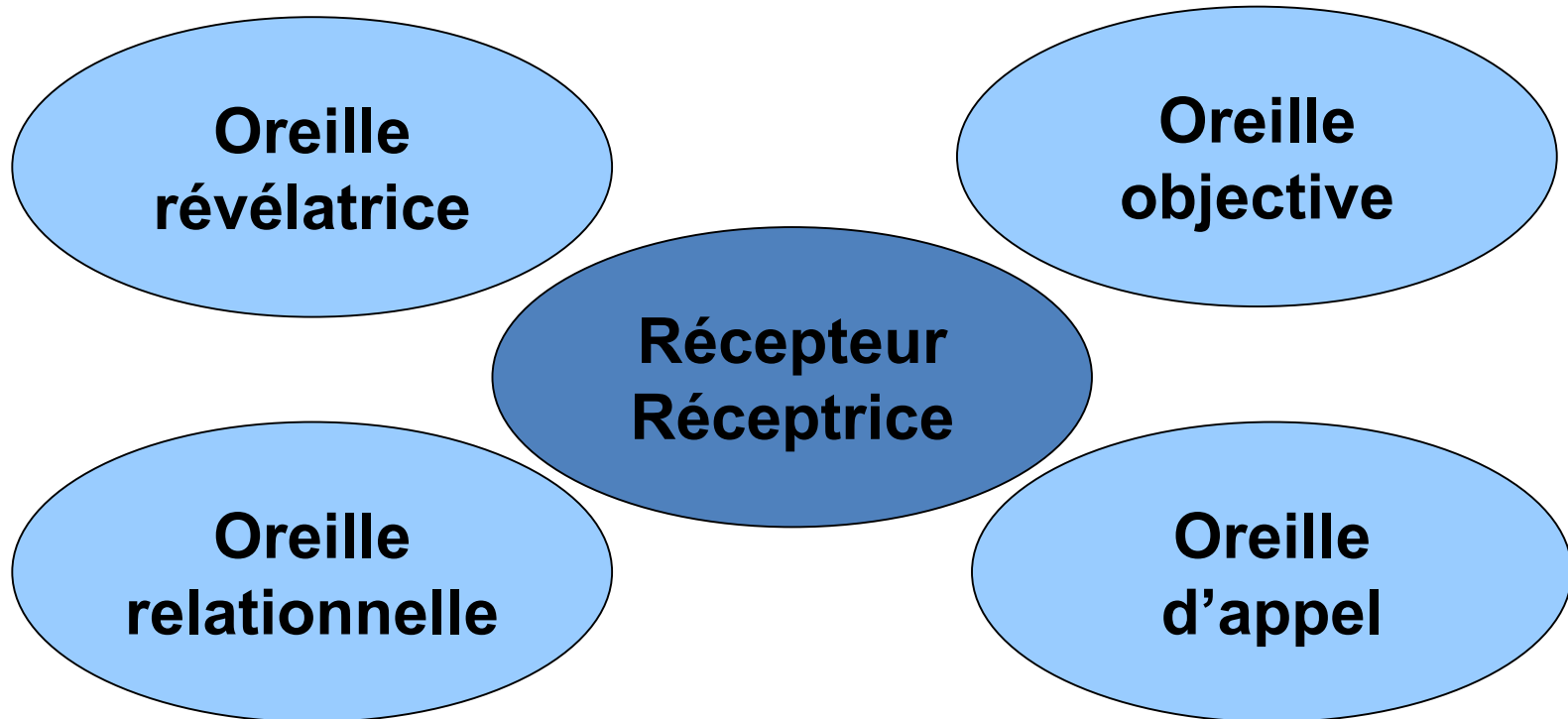
- **Le contenu** = Travail à accomplir, problème à résoudre, information à recevoir.
- **La révélation de soi** = Ce que j'exprime sur moi-même.
- **L'appel** = Ce à quoi j'aimerais inciter l'autre personne.
- **Le niveau relationnel** = Ma position vis-à-vis de toi.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le modèle à 4 oreilles de Friedmann Schulz von Thun





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Comment vérifier si le sens du message a réellement été compris ?

1. **Ecouter attentivement** = Ca veut dire quoi ?
2. **S'exprimer de manière compréhensible** = Comment ?
3. **Choisir les bonnes questions** = Exercice en groupe.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le guide de l'entretien





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le guide de l'entretien – Préparer l'entretien

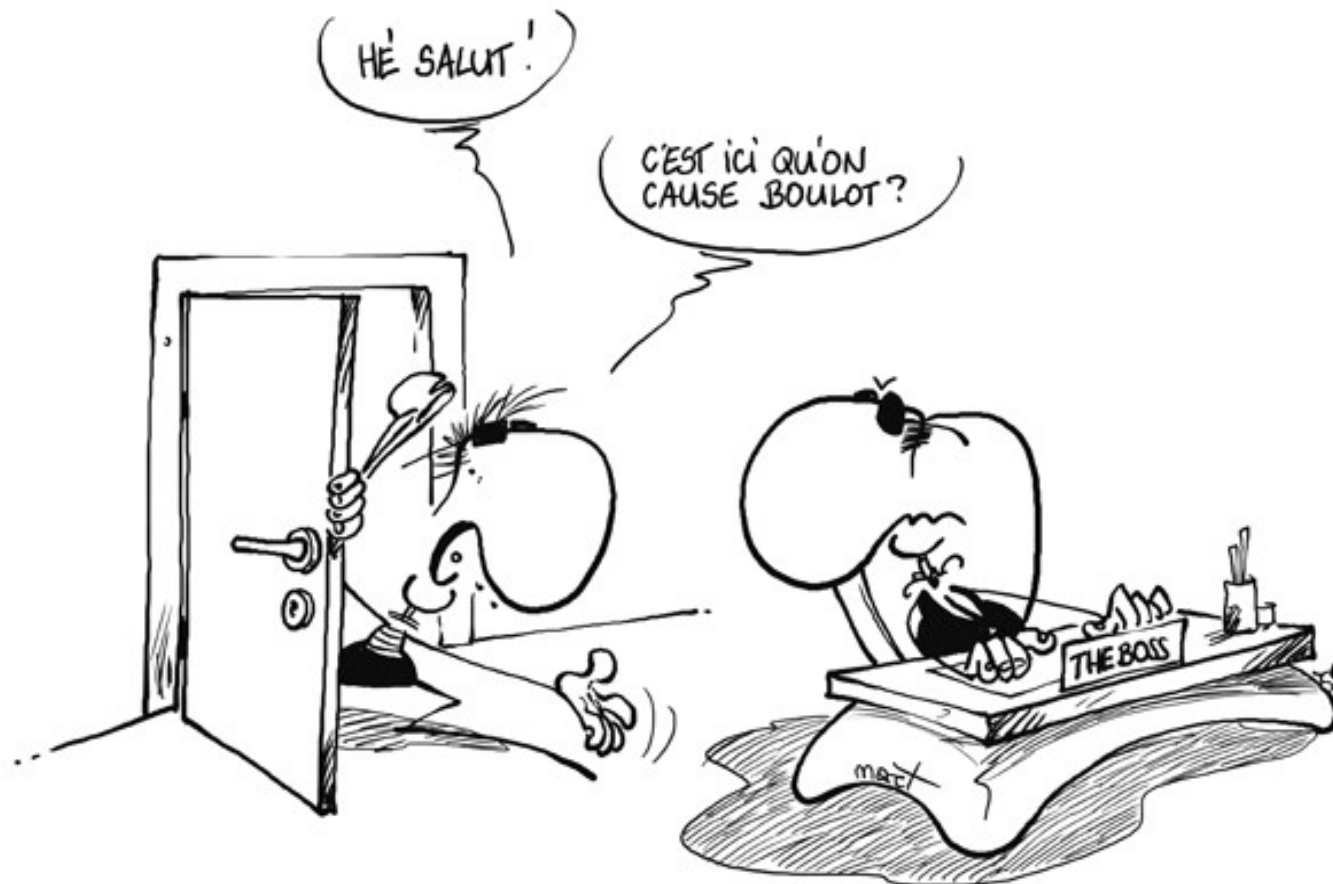
1. Collecter des informations
2. Connaître et préparer les documents appropriés
3. Définir le fil conducteur de l'entretien
4. Fixer l'objectif de l'entretien
5. S'adapter aux interlocuteurs
6. Veiller à une ambiance ouverte
7. Clarifier les limites de l'entretien, ses propres limites.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le déroulement d'un entretien





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Entretien – Jeux de rôle





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le traitement des réclamations





branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le traitement des réclamations

Que votre client soit un citoyen ou une personne qui travaille dans le même service que vous :

- Vous réagissez avec calme et professionnalisme pour enregistrer une réclamation;
- Vous agissez dans l'esprit d'une solution.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Le traitement des réclamations – 6 phases

1. Ecoute active, prise de notes.
2. Avouez la faute ou le malentendu, remerciez.
3. Demandez à votre client de vous indiquer la solution.
4. Répétez la solution dans les mêmes termes.
5. Assurez-vous de la satisfaction de votre client.
6. Posez-vous la question suivante : *Que dois-je changer afin que cette situation ne se reproduise plus ?*



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



Objectifs évaluateurs traités 1.1.2.3.1 ➔

- Connaître les règles d'une communication harmonieuse et efficace et les appliquer d'une manière ciblée. Je suis conscient de la possible ambiguïté des messages et reconnais les malentendus.
- Utiliser différentes techniques d'entretien en fonction de la situation.
- Faire la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



**There is no elevator
to success.
You have to take
the stairs..**

