

Syllabus

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 heures).

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)

PUBLIC CIBLE

Associés de première ligne et personnel du service affecté au soutien.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées.

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants

CERTIFICATION

Attestation de formation

AGRÉÉ PAR EMPLOI- QUÉBEC

☎ TELEPHONE :
(514) 365-8397

✉ COURRIEL:
info@solutionsandco.com

🌐 SITE INTERNET:
www.solutionsandco.com



Session Intra-entreprise

Série "Efficacité personnelle"

L'éthique au travail

DESCRIPTION

Le cours *L'éthique au travail* démontre les points fondamentaux d'une éthique de travail et sensibilise comment en adoptant un comportement éthique on incite une situation gagnante pour tous, avec des résultats positifs pour les employés, les clients et les propriétaires. Les associés de première ligne et le personnel de soutien du service y apprennent les pratiques, directives et méthodes fondamentales requises pour adopter un comportement éthique.

OBJECTIFS

Permettre au participant de :

- Identifier les concepts de base d'une éthique au travail;
- Créer un milieu de travail sain fondé sur des valeurs communes;
- Identifier les concepts de base du service à la clientèle;
- Reconnaître l'importance d'intégrer les valeurs et l'éthique à tous les aspects du travail.

CONTENU

L'éthique

- Définitions
- Passer des valeurs aux principes
- L'éthique et la pratique
- Pourquoi respecter l'éthique?
- 10 avantages de la gestion de l'éthique en milieu de travail

Les six piliers de la personnalité

- Loyauté
- Respect
- Responsabilité
- Équité
- Gentillesse
- Civisme

Prise de décision éthique

- Comment reconnaître un problème d'éthique?
- Comment prendre des décisions plus éthiques au travail
- Les huit étapes d'une décision éthique
- La règle d'or

Concevoir son plan d'action personnel