

FORMATION-CONSEIL



la satisfaction de
nos clients est intimement
liée à

nos valeurs

écoute

bien-être

humilité

transparence

simplicité

modestie

respect

www.formation-conseil.ch

écoute

l'écoute qui nous permet
de répondre aux attentes explicites et implicites

- Etre ouvert
- Créer une atmosphère favorable
- Montrer de l'empathie
- Se rendre disponible
- Se montrer patient
- Se taire

écoute

bien-être

Ecoute active :
reformuler, comprendre,
poser des questions

humilité

transparence

Ecoute passive :
laisser s'exprimer la personne
sans donner de conseils

simplicité

modestie

respect

bien-être

le **bien-être** de nos collaborateurs, conditions importantes pour transmettre une énergie positive

- Créer une bonne ambiance
- Travailler dans des locaux agréables avec un matériel adapté
- Fixer des objectifs clairs
- Avoir une attitude positive, constructive
- Se réaliser, apprendre à aimer ce que l'on fait
- Etre attentif à l'autre
- Se développer personnellement
- Témoigner de la reconnaissance

bien-être

humilité

transparence

simplicité

modestie

respect

humilité

une certaine **humilité**
permettant une remise en question continue
de nos comportements

- Connaître et accepter ses propres limites
- Accepter d'avoir tort
- Accepter l'autre comme une source d'inspiration
- Accepter la possibilité de changer
- Reconnaître ses erreurs
- Accepter les remarques et les critiques

humilité

transparence

simplicité

modestie

respect

transparence

la **transparence** de nos actes

- Agir avec franchise et confiance
- Informer avec véracité et honnêteté
- Etre honnête avec soi
- Faire circuler les informations
- Rester dans le concret, être factuel
- Echanger les expériences
- Exprimer ses sentiments

transparence

simplicité

modestie

respect

simplicité

la simplicité de nos relations

- Etre spontané, authentique, franc
- Eviter les interprétations
- Communiquer de manière claire, directe et accessible
- Avoir des processus clairs et simples
- Entrer en dialogue sans tarder
- Etablir un contact personnel et direct

simplicité

modestie

respect

modestie

une stratégie financière

modeste

- Etre conscient de la valeur des ressources
- Acquérir du matériel d'occasion
- Distinguer l'essentiel du superflu
- Avoir de la prudence et de la sagesse dans les investissements et les dépenses

modestie

respect

respect

un **respect** profond de la personne

- Accepter la différence
- Accepter la personne comme elle est
- Aimer son prochain (l'empathie)
- Ne pas juger, ne pas blesser
- Adapter son langage
- Etre ponctuel
- Tenir ses promesses

Ce fascicule est le résultat d'un travail en commun réalisé par tous les collaborateurs lors de notre traditionnelle journée de la communication.

Fribourg, le 5 janvier 2004