

# SOMMAIRE



Introduction .....	11
--------------------	----

## Partie 1

### METTEZ TOUS LES ATOUTS DE VOTRE CÔTÉ

<b>1. Maîtriser sa communication .....</b>	<b>15</b>
Prendre soin de sa communication orale .....	16
<i>Une question d'attitude .....</i>	<i>18</i>
<i>Poser sa voix .....</i>	<i>19</i>
<i>Trouver les bons mots .....</i>	<i>21</i>
Donner une bonne image de soi .....	23
Savoir à qui l'on s'adresse .....	26
<i>Le fonceur .....</i>	<i>26</i>
<i>Le procédurier .....</i>	<i>27</i>
<i>Le relationnel .....</i>	<i>27</i>
<i>L'idéaliste .....</i>	<i>28</i>
<b>2. Manager est l'affaire de tous .....</b>	<b>31</b>
Qu'est-ce que le management ? .....	31
Les différences entre collaborateurs .....	32
<i>L'âge .....</i>	<i>32</i>
<i>Le sexe .....</i>	<i>33</i>
<i>La qualification et les compétences .....</i>	<i>33</i>
<b>3. Comment gérer son temps .....</b>	<b>35</b>
<b>4. Savoir gérer son stress .....</b>	<b>41</b>

<b>5. Apprendre à dire non</b> .....	47
<b>6. Oser s'exprimer, réclamer</b> .....	51
<b>7. Faire confiance à son intuition</b> .....	55
<b>8. Bien utiliser les outils informatiques</b> .....	57
Vous ne pourrez en faire l'impasse... ..	57
Atouts et limites de la messagerie électronique .....	59
Des conseils pour optimiser votre pratique de la messagerie ..	61
Rien n'est moins secret qu'un ordinateur .....	63
<b>9. Ne jamais négliger les réunions</b> .....	65
De la nécessité de se rendre « visible » .....	67
Préparer son intervention .....	68
Prolonger une bonne visibilité hors cadre .....	71
<b>10. S'adapter aux changements</b> .....	73
<b>11. Construire son réseau en interne</b> .....	77

## Partie 2

### AFFRONTEZ

#### LES SITUATIONS DÉLICATES

<b>1. Être victime de harcèlement moral</b> .....	81
Reconnaître un cas de harcèlement .....	82
Que recherche le harceleur ? .....	82
Comment réagir ? .....	84
Comment stopper un harcèlement .....	87
<b>2. Gérer les conflits</b> .....	89
Qu'est-ce qu'un conflit et quelles en sont les causes ? .....	89
Comment gérer un conflit ? .....	91
<b>3. Faire face à une procédure de licenciement</b> .....	93
Vous êtes licencié .....	94
Les différentes indemnités de licenciement .....	97
On voudrait bien vous licencier... ..	99

## Partie 3

## LES PETITS PLUS...

## POUR RÉUSSIR VOTRE ENTRÉE DANS L'ENTREPRISE

<b>1. Connaître les notions de base en anglais</b> .....	107
L'anglais écrit .....	108
<i>La date en anglais</i> .....	108
<i>La formule de politesse introductive</i> .....	109
<i>Le corps du sujet</i> .....	109
<i>La formule de politesse finale</i> .....	112
L'anglais oral .....	113
<b>2. Construire et utiliser son réseau externe</b> .....	115
À quoi sert le réseau ? .....	115
Comment créer son réseau ? .....	117
<b>3. Ce dont parlent les cadres dirigeants entre eux</b> .....	121
<b>4. Le recours éventuel à un psy</b> .....	123
<b>5. L'intérêt du bilan de compétences</b> .....	125
<b>6. Savoir négocier</b> .....	129
Les bases de la négociation .....	129
Négocier une augmentation de salaire .....	131
 <b>Conclusion</b> .....	 139
 <b>Bibliographie</b> .....	 141