

SOMMAIRE



Introduction	11
--------------------	----

Partie 1

METTEZ TOUS LES ATOUTS DE VOTRE CÔTÉ

1. Maîtriser sa communication	15
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>
2. Manager est l'affaire de tous	31
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>
3. Comment gérer son temps	35
4. Savoir gérer son stress	41

5. Apprendre à dire non	47
6. Oser s'exprimer, réclamer	51
7. Faire confiance à son intuition	55
8. Bien utiliser les outils informatiques	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
9. Ne jamais négliger les réunions	65
De la nécessité de se rendre « visible »	67
Préparer son intervention	68
Prolonger une bonne visibilité hors cadre	71
10. S'adapter aux changements	73
11. Construire son réseau en interne	77

Partie 2

AFFRONTEZ

LES SITUATIONS DÉLICATES

1. Être victime de harcèlement moral	81
Reconnaître un cas de harcèlement	82
Que recherche le harceleur ?	82
Comment réagir ?	84
Comment stopper un harcèlement	87
2. Gérer les conflits	89
Qu'est-ce qu'un conflit et quelles en sont les causes ?	89
Comment gérer un conflit ?	91
3. Faire face à une procédure de licenciement	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

1. Connaître les notions de base en anglais	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
2. Construire et utiliser son réseau externe	115
À quoi sert le réseau ?	115
Comment créer son réseau ?	117
3. Ce dont parlent les cadres dirigeants entre eux	121
4. Le recours éventuel à un psy	123
5. L'intérêt du bilan de compétences	125
6. Savoir négocier	129
Les bases de la négociation	129
Négocier une augmentation de salaire	131
Conclusion	139
Bibliographie	141