***Insertion professionnelle***

L’étudiant en fin de formation est souvent confronté à des difficultés d’insertion. Pour bien réussir son insertion professionnelle, l’étudiant doit avoir une bonne maitrise de la communication orale mais également une bonne connaissance des techniques de recherche d’emploi.

1. ***La communication orale***

La communication en milieu professionnel revêt un caractère particulier. Le préalable à toute situation de communication correspond à la présentation. Après celle-ci, les personnes peuvent se saluer avec un respect mutuel et enfin se séparer dans la cordialité.

* Comment se présenter ?

🡪Permettez-moi de me présenter. Je m’appelle Mane Diouf. Je suis responsable du service informatique de l’Aéroport International Blaise Diagne.

🡪Bonjour je me présente. Je suis Mane Diouf, chef du service informatique de la BIMAO.

🡪Bonjour Mane Diouf informaticienne.

🡪Nous n’avons pas été présenté, je pense. Je m’appelle Mane Diouf, je suis la Directrice Générale de SOS informatique.

* Comment présenter quelqu’un ?

D’une manière générale, on présente :

🡪un homme à une femme

🡪le moins élevé dans la hiérarchie au plus élevé

Il y a naturellement des exceptions ; on présente par exemple une femme à une haute personnalité.

Dans un lieu de travail, la différence entre les sexes n’existe pas. Dans l’entreprise, le niveau hiérarchique est plus important.

🡪Un homme qui se présente donne son prénom et son nom de famille sans utiliser Mr. En revanche, une femme peut se présenter en disant Mme suivie de son nom de famille.

🡪Il faut appeler Mme une femme mariée ou une femme adulte non mariée qui désire être appelée ainsi.

Les présentations se font debout mais une femme, une personne âgée ou une personne handicapée peut rester assise. C’est celle-ci qui tend la main la première et qui engage la conversion.

Ex :

* Mme Mbengue, vous connaissez Mme Ndiaye
* Vous vous connaissez
* Bonjour je vous présente Mr Fall- Mr Diop
* Vous ne vous connaissez pas
* A un supérieur :
* Mr Diop, permettez-moi de vous présenter Mr Lamine Diallo qui est notre chef d’agence à Conakry
* Voici Mr Dia, notre président directeur général
* La carte de visite : en milieu professionnel, il est préférable d’échanger les cartes de visite.

Ex :

* Heureux d’avoir fait votre connaissance, voici ma carte de visite
* Si vous permettez, voici ma carte de visite
* Au plaisir de vous revoir, voici ma carte

NB : Ne pas mettre de terme email sur votre carte de visite. Email n’est pas accepté par l’académie française qui lui préfère le terme ***mél***. On peut aussi utiliser ***courriel***.

* Comment se saluer ?

Les salutations en milieu professionnel se font avec du respect. Le tutoiement n’est pas permis de même que les termes familiers .

Ex de salutation :

* Bonjour Mme (une dame)
* Bonjour Mr (un homme)
* Mes hommages Mme (à une femme mariée)
* Mes respects Mr le Ministre
* Comment se séparer de quelqu’un ?

Il faut toujours se séparer de quelqu’un avec diplomatie. Il faut d’abord sourire, ensuite s’excuser et enfin évoquer un prétexte.

Ex :

* Excusez-moi Mr Diop je dois vous quitter on m’attend à mon bureau
* Veuillez m’excuser, je vois Mr Diallo, il faut que je lui parle
* Heureux de vous avoir rencontré Mr Gomis mais je suis dans l’obligation de partir. J’ai une réunion tout à l’heure

1. ***L’entretien téléphonique***

Le téléphone est devenu un instrument indispensable dans l’entreprise. Lorsque l’on compose le numéro de téléphone de l’entreprise, la secrétaire ou le standardiste décroche pour vous répondre.

Ex de réponses : SOS Informatique bonjour

* Comment engager une conversation téléphonique ?

1. J’appelle mon correspondant
2. Je salue
3. Je me présente
4. J’évoque le motif de mon appel
5. ***L’échange téléphonique***

Standardiste : SOS Informatique bonjour

Mr Dieng : Bonjour, Pape Dieng du résafad. Pourrez-vous nous envoyer votre catalogue.

Standardiste : Veuillez ne pas quittez Mr Dieng, je vous passe le service commercial.

Mr Diop : Allo oui j’écoute.

Mr Dieng : Pape Dieng du résafad.

Mr Diop:  Diène.

Mr Dieng : Dieng, j’épelle D comme Dakar, I comme Ivoire, E comme Effort, N comme Natation et G comme Gestion.

Mr Diop : Merci c’est donc Pape Dieng que puis-je faire pour vous.

Mr Dieng : Nous serions intéressés par vos produits, pourriez-vous nous envoyer votre catalogue ainsi que vos tarifs.

Mr Diop : Bien sûr, pourriez-vous me laisser vos coordonnées.

Mr Dieng : Pape Dieng du résafad, zone B n° 412 Dakar.

Mr Diop : Voilà, c’est noté. Au revoir Mr Dieng.

Mr Dieng : Je vous en prie. A très bientôt Mr.

1. ***L’entretien avec la secrétaire***

La secrétaire joue un rôle prépondérant dans l’entreprise. Elle est incontournable dans le dispositif administratif. Une bonne secrétaire se dit toujours : mon patron peut compter sur moi.

Pour avoir un rendez-vous, il faut obligatoirement passer par la secrétaire :

* Soyez toujours courtois et souriant avec une secrétaire
* D’emblée, présentez-vous à elle et évoquez l’objet de votre visite
* Si vous n’avez pas un rendez-vous demandez lui de vous inscrire sur la fiche d’audience
* Si vous avez un rendez-vous et que vous êtes en avance, demande lui la permission de vous assoir dans la salle d’attente après avoir décliné votre identité
* Si vous avez un empêchement et vous voulez annuler ou reporter le rendez-vous, il faut informer par téléphone la secrétaire avant le moment prévu

1. ***L’entretien d’embauche***

C’est une évaluation qui permet à l’employeur d’avoir une idée sur la personnalité du candidat.