|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 5 - Relever les éléments professionnels dans le comportement | | |
| Durée : 15 mn | Homme avec un remplissage uniou Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte**

Louise est attachée de gestion dans la société Bourgeois. Lors d’une pause, elle discute avec Roger qui est livreur dans la société.

**Travail à faire**

Identifiez dans la discussion suivante les éléments qui montrent le professionnalisme ou le non- professionnalisme de l’attachée de gestion et du livreur et justifiez votre choix.

**Discussion entre Louise et Roger**

**Louise** : « Bonjour Roger »

**Roger** : Bonjour Louise, comment vas-tu ? »

**Louise** : « Très bien, tu as réussi à livrer le client Aderaz dans les délais, c’est une bonne nouvelle, le directeur est soulagé. »

**Roger** : « Tu crois que je pourrais demander une augmentation de salaire ? »

**Louise** : « Tu peux toujours en faire une demande, je suis sûr qu’il y sera favorable ! »

**Roger** : « J’ai appris que nous avions perdu le marché de la communauté de Lyon. »

**Louise** : « Ces informations sont confidentielles et je n’ai rien à dire sur ce sujet. »

**Roger** : « Tout le monde sait que le commercial local ne travaille plus pour nous et prépare son départ pour aller chez Rangis (un concurrent). »

**Louise** : « Tu as peut être des informations que je n’ai pas mais il devrait de signer un contrat important avec la communauté de Valences ce qui contredit tes propos. »

**Roger** : « Tu sais très bien qu’il a la grosse tête et qu’il ne rêve que de quitter l’entreprise. »

**Louise** : « Tu ne dois pas parler comme cela, ce sont de fausses informations qui nuisent à l’ambiance de travail et qui discréditent une personne de l’équipe alors qu’elle nous apporte 35 % de notre chiffre d’affaires »

**Roger** : « On verra bien qui a raison. J’en ai parlé avec Pierre Jongieux (un client de la société) et il est d’accord avec moi sur son incompétence. »

**Louise** : « Tu ne dois pas tenir ces propos malsains pour l’entreprise. Et tu ne peux encore moins en parler avec un client ! C’est une faute professionnelle, si cela se sait tu pourrais être sanctionné. »

**Roger** : « Je n’en ai rien à faire, je dis ce que je pense et personne ne peux m’en empêcher ! »

**Louise** : « Tu fais partie d’une équipe et tu dois la respecter ainsi que ces membres. Apprend à te contrôler sinon tu t’exposeras à des conséquences douloureuses pour toi. »

**Roger** : « Bon, j’ai une livraison à faire, à plus Louise. »

**Louise** : « à plus. »

**Analyse de la discussion**

**Louise** : « Bonjour Roger »

**Roger** : Bonjour Louise, comment vas-tu ? »

**Louise** : « Très bien, tu as réussi à livrer le client Aderaz dans les délais, c’est une bonne nouvelle, le directeur est soulagé. »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Roger** : « Tu crois que je pourrais demander une augmentation de salaire ? »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Louise** : « Tu peux toujours en faire une demande, je suis sûr qu’il y sera favorable ! »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Roger** : « J’ai appris que nous avions perdu le marché de la communauté de Lyon. »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Louise** : « Ces informations sont confidentielles et je n’ai rien à dire sur ce sujet. »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Roger** : « Tout le monde sait que le commercial local ne travaille plus pour nous et prépare son départ pour aller chez Rangis (un concurrent). »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Louise** : « Tu as peut être des informations que je n’ai pas mais il devrait de signer un contrat important avec la communauté de Valences ce qui contredit tes propos. »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Roger** : « Tu sais très bien qu’il a la grosse tête et qu’il ne rêve que de quitter l’entreprise. »

**Louise** : « Tu ne dois pas parler comme cela, ce sont de fausses informations qui nuisent à l’ambiance de travail et qui discréditent une personne de l’équipe alors qu’elle nous apporte 35 % de notre chiffre d’affaires »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Roger** : « On verra bien qui a raison. J’en ai parlé avec Pierre Jongieux (un client de la société) et il est d’accord avec moi sur son incompétence. »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Louise** : « Tu ne dois pas tenir ces propos malsains pour l’entreprise. Et tu ne peux encore moins en parler avec un client ! C’est une faute professionnelle, si cela se sait tu pourrais être sanctionné. »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Roger** : « Je n’en ai rien à faire, je dis ce que je pense et personne ne peux m’en empêcher ! »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Louise** : « Tu fais partie d’une équipe et tu dois la respecter ainsi que ces membres. Apprend à te contrôler sinon tu t’exposeras à des conséquences douloureuses pour toi. »

|  |
| --- |
| **Commentaire** |

**Roger** : « Bon, j’ai une livraison à faire, à plus Louise. »

**Louise** : « à plus. »